

Relatório
de Sustentabilidade



O melhor
dos últimos
20 Anos

melhor dos últimos 20 Anos

O ano de 2001 marcou a chegada da CNP Assurances no Brasil. A empresa, líder de seguros de pessoas na França e sétimo maior grupo segurador da Europa, deu início então a uma parceria de sucesso: CNP e CAIXA tornavam-se parceiras de negócios no braço de seguros do banco mais popular do país.

Vinte anos depois, os resultados falam por si. Apenas na última década, nosso faturamento cresceu mais de seis vezes.



A evolução do lucro líquido também foi crescente. Em 19 anos, o lucro passou de R\$ 96,9 milhões para R\$ 2,5 bilhões, registrando aumento de mais de 26 vezes no período.

Também avançamos em nossa agenda socioambiental, que era praticamente inexistente no início dos anos 2000. Hoje, além de um programa social bem-sucedido para jovens, o Jovem de Expressão, somos signatários do Pacto Global das Nações Unidas e agregamos à nossa gestão os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), levando para dentro da empresa uma agenda global de sustentabilidade.

[Conheça a seguir o melhor dos últimos vinte anos por meio da história e dos resultados da Caixa Seguros Holding Brasil](#)

mensagem do Presidente do Conselho



Há 20 anos, a CNP Assurances investe no Brasil com a vontade de contribuir para a aceleração da economia do país, e também para o crescimento da cultura de seguros em toda a América Latina. Nesses dois pontos, acredito termos desempenhado um papel importante e próspero. Apenas na última década, nosso faturamento cresceu mais de 6 vezes, número que nos levou do 5º para o 3º lugar no ranking brasileiro de seguros, em 2020. Também passamos a contemplar com nossos produtos um número maior de brasileiros, aumentando nossa carteira em mais de 30% em pouco mais de dez anos.

“Nossos investimentos continuam fortes no Brasil”.

Xavier Larnaudie-Eiffel é presidente do Conselho de Administração da CNP Assurances

Grande parte dessas conquistas devemos à bem-sucedida parceria da CNP com a Caixa Seguradora — quem tem como acionista também a Caixa, banco mais popular do Brasil, responsável pelas principais políticas públicas, e dono da maior rede de atendimento bancário do país. Juntos, nossos produtos simplificados e acessíveis e a capilaridade da Caixa formaram a principal fórmula de crescimento. Essa parceria continua por mais de 20 anos, com a renovação do acordo para a venda exclusiva dos nossos produtos de previdência, prestamista, vida e consórcio no balcão do banco.

Para os demais segmentos em que atuamos, também contamos com novos parceiros de negócio. No final de 2020, assinamos acordo operacional com os Correios, com duração de dez anos, para a comercialização dos nossos produtos de seguro odontológico e de capitalização nas agências de todo o país. Trata-se de mais um ecossistema de peso, com mais de 11 mil pontos de atendimento.

As expectativas para o futuro do nosso negócio são as melhores possíveis. Parcerias antigas se renovaram em um novo modelo e outras estão sendo construídas. Com isso, todos ganhamos. O Brasil, que recebe um investimento importante no segmento de seguros, e os brasileiros, que contam com produtos cada vez mais acessíveis para proteger seus bens e cuidar do presente e do futuro de suas famílias. Temos todos em frente um oceano de possibilidades. Sigamos firmes!”

mensagem do CEO da CNP Assurances Latam Holding



É com muito orgulho que concluo uma das grandes missões de minha vida profissional. No fim de 2020, encerrei um ciclo importante em minha carreira ao deixar a gestão da Caixa Seguros Holding. Assumi dois novos desafios: fazer a gestão das operações da CNP Assurances na América Latina e liderar a Caixa Vida e Previdência, empresa constituída entre CNP Assurances e Caixa Seguridade para a venda de produtos de vida, prestamista e previdência na Rede Caixa.

“Deixo como legado uma gestão eficiente, sustentável e humanizada”.

Laurent Jumelle foi por três anos e meio presidente da Caixa Seguros Holding e agora é CEO da CNP Assurances na América Latina e presidente da Caixa Vida e Previdência

“Meu sentimento é de dever cumprido. Nos três anos em que fiquei à frente da holding, muitos planos se concretizaram e a empresa mostrou mais uma vez porque é considerada uma das mais sustentáveis do setor. Fechamos acordos operacionais importantes com a Caixa Seguridade e, mesmo em um contexto difícil de forte crise econômica e de adaptação ao home-office em consequência da pandemia do novo coronavírus, conquistamos recordes históricos. No último ano, não só atingimos nossas metas anuais, como fechamos 2020 com o resultado líquido excepcional de R\$ 2,5 bilhões, o que representa crescimento de 10,1% em relação a 2019.

Sob minha gestão, avançamos na agenda de sustentabilidade ao formalizar a criação do nosso Instituto Social e gerenciar por meio dele projetos socioambientais de sucesso. Nosso posicionamento diante do mercado é claro. Somos, desde 2007, signatários do Pacto Global das Nações Unidas e agregamos à nossa gestão os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Assinamos ainda os Princípios de Empoderamento das Mulheres, com a ONU Mulheres, para evidenciar ainda mais o tema da equidade de gênero dentro e fora da companhia, e nos associamos aos Princípios de Sustentabilidade do Mercado Segurador (PSI), ampliando dessa forma nossa pauta sobre os impactos do nosso setor no ambiente e na sociedade.

Cuidamos também de cada um dos nossos colaboradores. Com olhar atento e empatia. Oferecendo a eles, logo no início da pandemia, toda estrutura necessária para que pudessem trabalhar no modelo de home-office e preservar, assim, a sua saúde e a dos seus familiares. Minha marca impressa ao longo dos anos foi a de sempre reconhecer e valorizar os colaboradores, deixando o espaço de trabalho mais humano, leve e justo para todos.

Olhando para trás, posso dizer que deixei como legado para a holding uma gestão eficiente, sustentável e humanizada. Foram muitos desafios e tenho muito orgulho por tê-los vencido. Sigo agora rumo a minha nova jornada, igualmente importante e desafiadora. Obrigado a cada um que, junto comigo, ajudou a construir esse ciclo de sucesso na nossa história”.

mensagem do CEO da CNP Seguros Holding Brasil



**“Novo ano,
novos desafios”**

*Asma Baccar, presidente da
CNP Seguros Holding Brasil.*

Desde que estou na CNP Assurances, há dez anos, passei por importantes desafios profissionais. Mas o maior deles, sem dúvida, veio este ano ao assumir a presidência da holding no Brasil, país no qual vivo desde 2018. Para mim, há um grande misto de responsabilidade e orgulho em assumir essa função. Estamos em um momento importante de transição da nossa estrutura organizacional e todo o trabalho realizado neste período será essencial para o nosso sucesso no futuro.

“Para conduzir as transformações necessárias e garantir a continuidade e a evolução dos nossos negócios, criamos ainda em 2020 o Escritório de Transformação, que é formado por um time multidisciplinar e conta com o engajamento da alta liderança. O TO, como chamamos, definiu cinco eixos estratégicos para este novo momento. São eles: conformidade e governança; operações eficientes; mar aberto; negócios rentáveis; e

peçoas e comunicação. Esses eixos estratégicos serão os pilares da minha gestão e os motores para conseguirmos avançar de forma colaborativa em direção aos nossos objetivos, dentro de um programa estruturado que envolverá toda a companhia.

Para acompanhar essa nova fase, teremos também uma nova família de marcas. A marca CNP chega com toda a sua tradição ainda mais forte no Brasil. Nossa holding passa a se chamar CNP Seguros Holding Brasil e representará toda a frente de negócios em atividade fora do ecossistema da Caixa. O nome Caixa continua, mas apenas vinculado aos negócios realizados dentro do sistema de bancassurance. Youse, Previsul e Odonto Empresas, que estão ligadas diretamente à holding, permanecem com suas marcas atuais.

Sim, estamos em evolução. Seguindo essa nova fórmula de crescimento e eficiência, com as pessoas no centro, continuaremos uma companhia sólida e preparada para os desafios que vêm pela frente. Nossa história nos preparou até aqui, para este importante momento. Tenho certeza que o futuro nos reserva ainda mais conquistas. Vamos juntos!”

Principais números



Grandes números, evolução constante.



Nos últimos quatro anos, tivemos um crescimento médio anual no **faturamento de 25% e crescemos dez vezes mais que a média dos nossos concorrentes.** São números para nos orgulharmos!

Clientes são o nosso ponto de partida!

A carteira também cresceu junto com a gente:

nos últimos 11 anos, passamos a atender cerca de **3 milhões a mais de brasileiros, passando de 9 milhões para quase 12 milhões o número de segurados.**

Nosso resultado líquido teve uma subida galopante nos últimos anos. **Em 2001, registrávamos R\$ 96,9 milhões e, 19 anos depois, esse número passou para R\$ 2,5 bilhões. Crescimento de mais de 26 vezes no período.**

Em 20 anos de atuação da CNP no Brasil, **o faturamento da companhia aumentou 34 vezes, passando de R\$ 1,04 bilhões, em 2001, para R\$ 35,01 bilhões, em 2020.**



Visão, missão, propósito e valores

Visão

Ser a seguradora dos brasileiros.

Missão

Simplificar o acesso a produtos de seguros, previdência, consórcios, capitalização e saúde, entendendo e atendendo às reais necessidades e desejos dos brasileiros.

Propósito

Mobilizar as pessoas sobre a importância de cuidar de suas conquistas, para que possam desfrutar a vida.

Valores

Cliente é o nosso ponto de partida

Fazer junto é melhor

Ética é premissa

Simple como a vida deve ser

Ousadia sustentável

Cuidar para crescer

No topo do ranking

Somos o terceiro maior grupo segurador do país. Conquistamos essa posição inédita no ranking da Superintendência de Seguros Privados (Susep) há pouco mais de um ano.

Sólida, inovadora e sempre preocupada em cuidar bem dos brasileiros

Estamos sempre prontos para acompanhar as novas tendências do mercado e atender da melhor forma nossos clientes.

Presença maciça

Atuamos no mercado brasileiro há 53 anos e, por meio de nossos parceiros, temos uma grande capilaridade, o que nos faz presentes em quase todos os municípios do país.

Financeiramente sustentável

Somos uma das empresas mais financeiramente sustentáveis do setor, o que nos rende uma série de reconhecimentos em respeitados rankings do mercado financeiro. No último ano, nosso retorno sobre o patrimônio líquido médio foi de 31%.



ossos pontos fortes



Um pouco de história

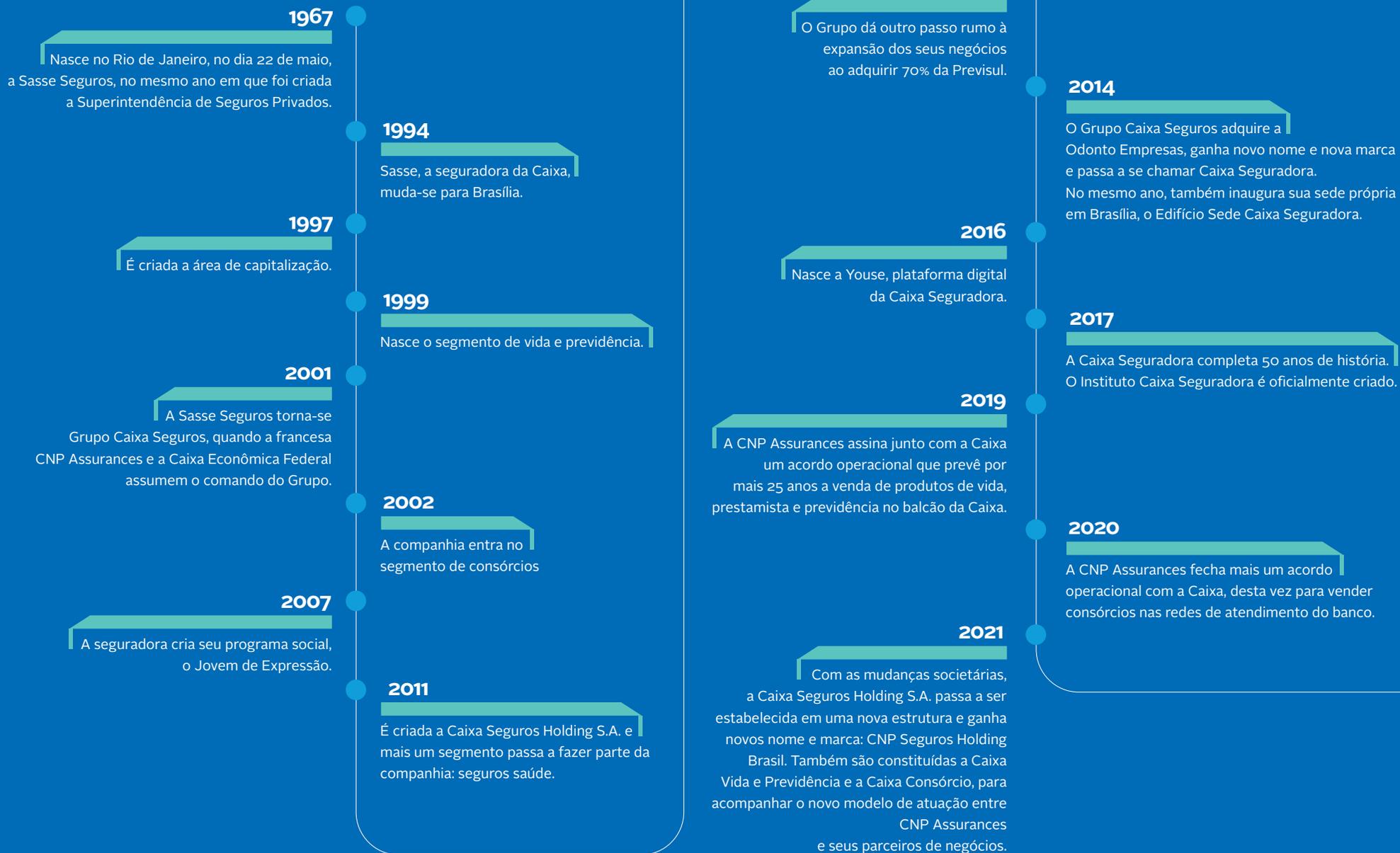
Nascemos no Rio de Janeiro, em 1967, como Sasse Seguros, a seguradora da Caixa. Desde então, atuamos em um dos segmentos que mais crescem no Brasil. Após 27 anos no Rio, fomos para Brasília. Em 2001, passamos por uma grande transformação, quando a CNP Assurances assumiu, em parceria com a Caixa, o comando da então Caixa Seguros.

Ganhamos cada vez mais força no mercado, alcançando bons resultados financeiros, investindo em novos segmentos de atuação, adquirindo novas empresas e criando outras. Em 2014, passamos a nos chamar Caixa Seguradora. Seis anos depois, estamos prontos para ganhar mais uma vez uma nova marca e um novo nome: CNP Seguros Holding Brasil. Acompanhe na linha do tempo a nossa história.



Nossa sede está localizada em Brasília, capital do país. Somos a maior empresa privada e a única seguradora do Brasil com sede no Distrito Federal. Estamos presentes em todas as regiões do Brasil, por meio das nossas filiais e representações, localizadas nas principais capitais e, ainda, temos as três empresas da holding, Youse, Odonto Empresas e Previsul, que têm sedes em São Paulo (SP). A ampla rede de atendimento dos nossos parceiros, Caixa e Correios, também nos faz presentes em quase todos os municípios do país.

Linha do tempo



A palavra “transformação” está no nosso DNA. Desde o início da companhia, vivemos muitos momentos de mudança que marcaram a nossa história. O consumidor mudou, o mercado mudou, o mundo mudou. E nós sabemos acompanhar. Somos bons em nos adaptar e temos orgulho disso.

Há 20 anos, CNP Assurances e CAIXA Seguridade mantém uma parceria de sucesso, que acaba de se renovar em alguns segmentos.

Renovamos o acordo operacional com a Caixa Seguridade para continuar comercializando por mais 25 anos nas agências do banco os produtos de vida, prestamista e previdência.

Em 2020, fechamos mais um negócio com a Caixa Seguridade, que nos permitirá cuidar dos novos grupos de consórcio captados no balcão da Caixa pelos próximos 20 anos. As perspectivas são as melhores possíveis. Continuaremos operando com tradição e experiência neste segmento, em que somos referências no mercado, principalmente no segmento de imóveis e veículos leves.

Somos atualmente a segunda maior administradora de consórcios imobiliários do país, de acordo com ranking do Banco Central, com mais de R\$ 23 bilhões em créditos ativos. Foram mais de 267 mil famílias brasileiras contempladas pelo consórcio em toda a história da empresa. São números que nos dão orgulho!

Acionistas, parceiros e modelos



Agora somos CNP Seguros Holding Brasil e administramos as seguintes empresas da holding: Youse, Odonto Empresas, Previsul, CNP Consórcios, CNP Seguros e CNP Capitalização, além da carteira de run-off (seguros patrimoniais e habitacional). Nossa nova marca será o guarda-chuva das marcas destinadas a atuação em mar aberto.



Agora também

**omos a CNP Seguros
Holding Brasil**



mar aberto

Visando a continuidade sustentável do nosso crescimento, vamos investir cada vez mais no modelo de “mar aberto” com a nova marca CNP Seguros Holding Brasil, tendo assim parcerias sólidas fora do ecossistema Caixa. Em 2020, fechamos uma nova parceria com os **Correios** para comercializar títulos de capitalização e seguro odontológico nas agências de todo o país. Mais um novo e robusto parceiro de negócios.

Carteira de clientes bem cuidada

Temos ainda uma estrutura dedicada a cuidar dos clientes dos produtos patrimoniais, capitalização e habitacional. Chamados de run-off, esses produtos não são mais comercializados no balcão da Caixa, mas a carteira de clientes continua sendo muito bem cuidada até o encerramento da vigência dos contratos, que deve acontecer em até 15 anos.

Os produtos de run-off têm grande importância! Temos um estoque hipotecário gigantesco em nossas mãos e aproximadamente 3,8 milhões de brasileiros em nossa carteira de clientes. Juntos, os produtos de riscos diversos e habitacional são responsáveis por garantir atualmente 38% do resultado operacional do grupo, o que os fazem extremamente relevantes para o negócio.



NOSSOS ACIONISTAS

Por um lado, temos parcerias antigas e sólidas, que se renovam em um novo modelo. Por outro, um mar inteiro de possibilidades, com novos parceiros e redes de atendimento robustas para atender grande parte da população brasileira. Nosso modelo de negócio se desenhou assim. Conheça nossos acionistas.



CNP Assurances, empresa com tradição europeia

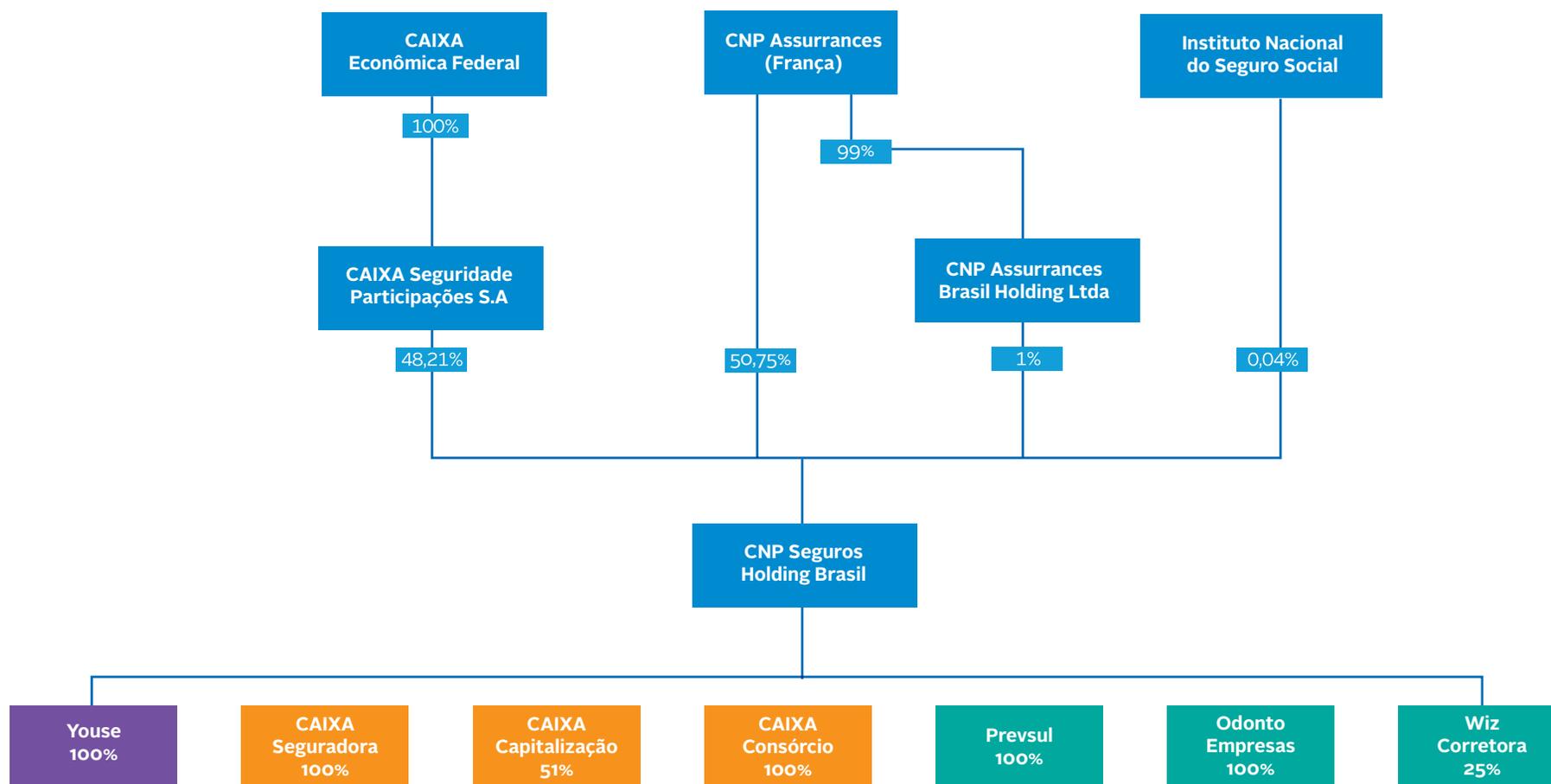
A CNP Assurances é uma empresa francesa de seguros, com mais de 160 anos de tradição, e reconhecida como uma das maiores do segmento no continente europeu. Presente na Europa e também na América Latina, o grupo soma 36 milhões de segurados em todo o mundo, com 326 milhões de euros em reservas e 27 bilhões de euros em faturamento no último ano. Em 2021, passa a atuar com nova marca no mercado brasileiro, CNP Seguros Holding Brasil, para explorar novos parceiros e dar a mais brasileiros acesso aos melhores produtos de seguros do país.



Caixa, a maior rede digital da América Latina

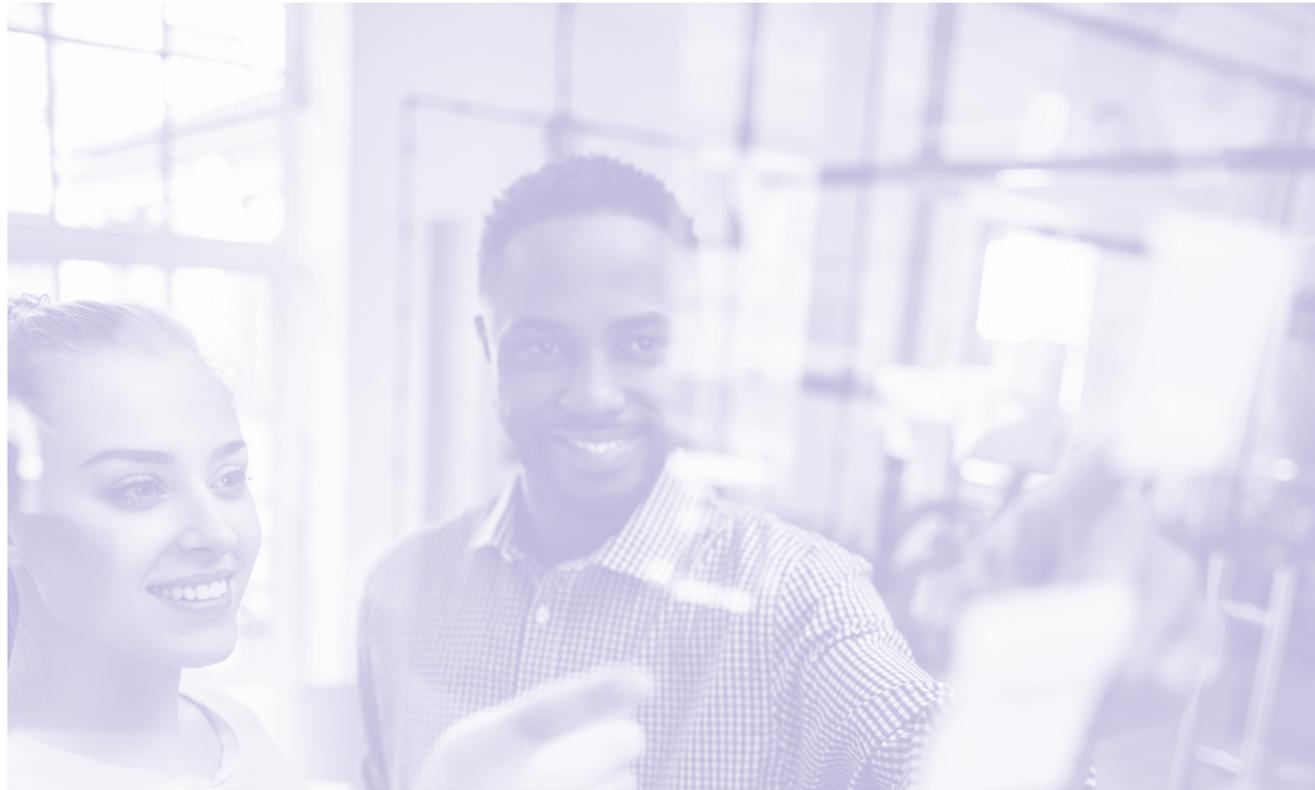
Nossa acionista brasileira e principal parceira comercial, a Caixa tem uma das maiores redes de atendimento do País, com aproximadamente 4,2 mil agências, 8 mil correspondentes bancários e 13 mil casas lotéricas, além de unidades móveis de atendimento montadas em caminhões e barcos. Isso é apenas a rede física do banco. Quando falamos de canais digitais, ampliamos a rede exponencialmente. São mais de 55 mil terminais de autoatendimento em todo o Brasil, Internet Banking, centrais telefônicas e terminais compartilhados com a rede 24 horas. Em 2020, o banco criou mais de 100 milhões de contas digitais para o pagamento do auxílio emergencial e outras transações financeiras via celular, por meio do aplicativo Caixa Tem. Atualmente, comercializamos nossos microsseguros por meio da ferramenta.

Composição acionária



Escritório de transformação

Para coordenar o trabalho de reestruturação organizacional pelo qual estamos passando, criamos o Escritório de Transformação (Transformation Office). Formado por um time multidisciplinar e com o apoio de uma consultoria especializada, o escritório conta com o alto engajamento da liderança para conduzir as transformações necessárias e garantir a evolução dos nossos negócios.



A palavra “transformação” tem um significado especial para todos nós. Nos últimos anos, passamos por momentos importantes de mudança. Migramos para uma sede própria, nos adaptamos aos avanços digitais e estamos construindo uma nova cultura corporativa para todos os colaboradores.

Avançar é preciso!

Conheça os eixos estratégicos:

1. Conformidade e governança

Fortalecer a conformidade e os controles existentes a serviço da transparência e da excelência, de ponta a ponta, em tudo o que fazemos será uma importante missão do programa. Além disso, revisaremos o modelo de governança, agregando ainda mais valor e dinamismo ao nosso dia a dia.

2. Operações eficientes

Por meio deste importante eixo, trabalharemos para ter uma companhia mais otimizada e sinérgica, alinhada às boas práticas de mercado, que nos permita ser mais atrativa e com melhores condições de reinvestimentos — seja internamente, no cuidado com nossos funcionários, seja em novas oportunidades no mar aberto. Neste eixo, também trabalharemos para evoluir o nosso modelo mental de prestação de serviços, considerando a importante mudança de escopo de nossas operações com a entrada das JVs.

3. Negócios rentáveis

O principal desafio neste eixo é a proteção da valiosa carteira em run-off que temos em nossas mãos. Aqui, atuaremos com inteligência no acompanhamento preciso do nosso inforce e na revisão dos nossos modelos operacionais, com foco na rentabilidade e também na manutenção do olhar cuidadoso sobre as necessidades dos nossos clientes e acionistas.

4. Mar aberto

Neste eixo, temos feito reflexões estratégicas importantes sobre a organização societária necessária para acelerar o desenvolvimento de nossos negócios. Além disso, temos colocado mais energia e ritmo em novas oportunidades, portfólio de produtos e canais, enquanto buscamos fortalecer e criar parcerias prósperas e duradouras.

5. Pessoas e comunicação

Para conseguirmos tudo isso, precisamos das pessoas certas nos lugares certos e de uma comunicação fluida e constantemente alinhada com os nossos objetivos estratégicos. Neste eixo, atuaremos de forma consistente sobre as evoluções necessárias para desenvolver, responsabilizar e reconhecer os nossos profissionais. Também daremos passos importantes para a construção da marca e da cultura da CNP Assurances no Brasil.

Lançado em 2021, o Programa Avance é mais um importante passo rumo à mudanças que queremos para a companhia. Conduzido pelo Escritório de Transformação, o programa se desdobra em cinco eixos estratégicos e será o principal direcionador para continuarmos avançando em nosso processo de transformação.

A partir de 2021, teremos uma nova arquitetura de marcas para as nossas estruturas operacionais. Teremos novas marcas para as Caixa Vida e Previdência e para a Caixa Consórcios. A marca Caixa Seguradora continua sendo usada exclusivamente para as atividades de pós-venda das carteiras de run-off, nos seguros patrimoniais, habitacional e de capitalização.

A principal mudança será a substituição da marca Caixa Seguros Holding e das empresas do grupo que usam a marca Caixa e que não comercializarão mais seus produtos na rede do banco. Essas frentes ganharão nova marca. A Caixa Seguros Holding passa a se chamar CNP Seguros Holding Brasil, marca conhecida por seu prestígio e história de sucesso.

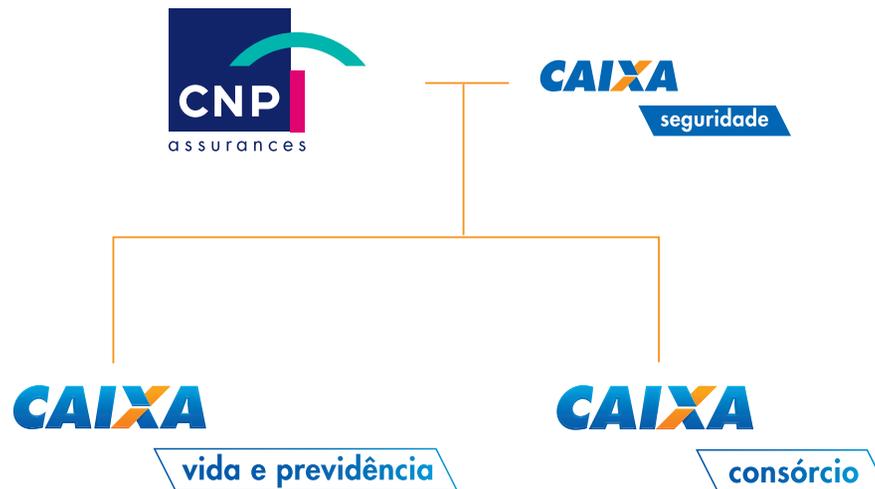
O Grupo terá agora uma nova família de marcas. Será assim: a marca CNP para a holding e para os negócios que continuam em atividade fora do ecossistema Caixa. E as novas marcas Caixa para os negócios que são realizados em todo o ecossistema do banco. Youse, Previsul e Odonto Empresas permanecem com suas marcas atuais.



ovas marcas



Para uso exclusivo do Run-off



NOSSOS executivos

Conheça quem faz parte da nossa estrutura de negócios.

CNP SEGUROS HOLDING BRASIL	
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	
CONSELHEIRO	COMPOSIÇÃO
<i>Xavier Larnaudie-Eiffel</i>	Presidente
<i>Véronique Denise Andréé Weill</i>	Efetivo
<i>Hervé Remi Marcel Thoumyre</i>	Efetivo
<i>Antoine Lissowski</i>	Efetivo
<i>Michel Patrick Dubernet</i>	Efetivo
<i>Marco Antonio da Silva Barros</i>	Efetivo
<i>Camila de Freitas Aichinger</i>	Efetivo
<i>João Eduardo de Assis Pacheco Dacache</i>	Efetivo
<i>Asma Zidani Ep Baccar</i>	Efetivo
<i>Pedro Duarte Guimarães</i>	Efetivo





Diretoria executiva

Laurent Jumelle - CEO da CNP na América Latina

Asma Baccar – presidente da CNP Seguros Holding Brasil

Paulo Otávio Câmara – diretor de Riscos

Roney Granemann – diretor de Pessoas

Sany Silveira – diretora de Comunicação e Experiência do Cliente

Grégoire Saint Gal de Pons – diretor da Secretaria-Geral e do Instituto CNP Brasil

Christophe Ledroit – diretor de Tecnologia da Informação e Dados

Renato Pedroso – presidente da Previsul

Marcos Centin – CEO da Youse

Alexandre Batista – diretor de Rede Comercial e Riscos Diversos

Mapa stakeholders



R esultados Financeiros

Grandes números, evolução constante

Temos uma capacidade enorme de alcançar excelentes resultados financeiros. Somos a empresa mais rentável do setor e, nos últimos anos, registramos crescimento acima de dois dígitos em nosso faturamento.

Gestão eficiente

Nos últimos anos, revimos processos importantes para a nossa eficiência operacional. Por causa disso, tivemos uma melhoria significativa, na ordem de **20%**, de ganhos de eficiência em nossas operações. Nossa margem técnica teve um crescimento médio anual de **13%**, enquanto nossas despesas cresceram apenas **1%**.

Conheça a seguir nossos principais resultados e nossa evolução nas últimas duas décadas.

Ativo

(em milhões de reais)

	Consolidado	
ATIVO	31/12/2020	31/12/2019
Circulante	6.206.662	84.363.205
Disponível	18.468	228.110
Aplicações Financeiras	3.593.429	80.554.318
Créditos operacionais	1.316.438	1.508.647
Títulos e créditos a receber e outros valores	1.180.412	1.399.488
Despesas de comercialização diferidas	97.915	672.642
Não Circulante	11.228.706	19.645.175
Aplicações	6.634.005	13.759.396
Títulos e créditos a receber e outros valores	3.912.898	5.119.043
Total do intangível e imobilizado	681.803	766.736
TOTAL DO ATIVO	17.435.368	104.008.380

Passivo

(em milhões de reais)

	Consolidado	
PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	31/12/2020	31/12/2019
Circulante	8.463.570	88.343.420
Obrigações a pagar	1.695.967	2.802.677
Débitos operacionais	3.593.429	80.554.318
Depósitos de terceiros	1.316.438	1.508.647
Provisões técnicas	1.180.412	1.399.488
Não Circulante	3.912.918	6.693.265
Participação dos acionistas minoritários	294.519	227.091
Patrimônio líquido	4.764.361	8.744.604
TOTAL DO PASSIVO E PATRIMÔNIO LÍQUIDO	17.435.368	104.008.380

Demonstração do Resultado do Exercício (DRE)

(em milhões de reais)

Consolidado

	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2019
Prêmios emitidos líquidos	20.724.783	7.296.872	6.525.640
Prêmios retidos	20.724.783	7.296.872	6.525.640
Variações das provisões técnicas	(367.291)	(926.911)	161.199
Prêmios ganhos	20.357.492	6.369.961	6.686.839
Sinistros retidos	(1.712.707)	(1.383.677)	(1.613.522)
Despesas de comercialização	(395.657)	(734.346)	(688.208)
Outras receitas e despesas operacionais	(817.555)	(1.126.792)	(839.022)
Resultado das operações de resseguro	(20.078)	(80.181)	(162.883)
Total das operações de seguros	17.411.495	3.044.965	3.383.204
Rendas de contribuições retidas e prêmio de VGBL	13.845.215	22.793.271	16.054.866
Variações das provisões técnicas	(26.151.296)	(21.780.310)	(15.858.322)
Benefícios e sinistros	(63.315)	(31.410)	(42.968)
Despesas de comercialização retidas	(213.221)	209.479	(147.948)
Outras receitas e despesas operacionais	(588.020)	(96.590)	(70.855)
Total das operações de previdência	(13.170.637)	1.094.440	(65.227)
Receita com título de capitalização	1.369.295	1.595.630	1.397.603
Variações das provisões técnicas	(1.146.198)	(1.292.670)	(1.140.891)
Resultado com sorteios	(48.279)	(16.226)	(45.034)
Despesas de comercialização	(64.821)	(76.354)	(53.520)
Outras receitas e despesas operacionais	(11.187)	(21.904)	(21.078)
Total das operações de capitalização	98.810	188.476	137.080
Receita de outras operações	(1.832.046)	(1.448.783)	464.665
Despesas de comercialização	(271.367)	(237.797)	(222.146)
Outras receitas e despesas operacionais	836	(57.644)	(65.241)

Demonstração do Resultado do Exercício (DRE)

(em milhões de reais)

Total de outras operações	(2.102.577)	(1.744.224)	177.278
Despesas administrativas	(645.104)	(617.597)	(779.289)
Despesas com tributos	(226.386)	(219.555)	(425.773)
Receitas e despesas financeiras	579.124	512.585	1.511.159
Resultado não operacional e outros valores	(119.691)	(352.297)	(33.401)
Resultado antes dos impostos e participações	1.825.034	1.906.793	3.905.031
Impostos e Contribuição Social	(710.177)	(805.062)	(1.689.478)
Participações sobre o lucro	-	-	-
Variação nas controladas não decorrente do resultado	-	-	-
Lucro líquido das operações descontinuadas	1.441.268	1.247.151	-
Lucro líquido do exercício	2.556.125	2.348.882	2.215.553
Participações dos minoritários	(55.473)	(86.691)	(69.748)
Participação Acionistas da Companhia	2.500.652	2.262.191	2.145.805
INDICADORES ECONÔMICOS DO GRUPO	em 12/2019	em 12/2018	em 12/2017
TAXA RETORNO DO CAPITAL PRÓPRIO			
ÍNDICE DE CUSTO ADMINISTRATIVO SEM TRIBUTOS - IA	10,0%	9,9%	10,2%
ÍNDICE COMBINADO - ICO	78,8%	72,0%	68,1%
ÍNDICE COMBINADO AMPLIADO - ICOA	72,3%	66,5%	56,8%
MARGEM LÍQUIDA	39,7%	37,7%	29,1%

FATURAMENTO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Caixa Seguros	3.278,8	4.055,0	4.724,9	5.093,7	6.119,5	6.077,6	6.899,7	5.298,5
Caixa Vida e Previdência	4.386,2	3.781,1	5.480,2	7.351,6	11.941,1	16.152,0	22.088,8	28.088,8
Caixa Capitalização	1.191,7	1.225,3	1.175,2	1.181,1	1.198,7	1.397,2	1.595,2	1.368,6
Caixa Consórcio	291,2	300,3	356,3	393,2	453,3	472,6	535,3	585,2
Caixa Saúde	61,9	188,2	227,1	447,1	320,7	166,3	12,5	1,4
PreviSul	65,3	135,5	221,9	246,8	347,6	-	368,4	263,3
Odonto Empresas	-	32,7	82,0	85,9	87,6	83,4	78,4	67,0
Caixa Assessoria	-	-	-	-	-	-	-	-

Faturamento Grupo CAIXA Seguros

(em milhões de reais)



ATIVOS SOB GESTÃO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Caixa Seguros	4.926,9	5.605,3	6.040,9	6.918,9	7.289,9	8.590,4	9.964,1	4.588,9
Caixa Vida e Previdência	22.511,2	25.266,0	30.777,2	37.908,3	48.594,9	61.119,7	78.238,6	-
Caixa Capitalização	2.765,9	2.897,2	2.772,1	2.921,9	2.975,6	3.014,8	3.411,2	3.614,9
Caixa Consórcio	304,3	298,5	298,6	312,9	324,5	296,8	320,1	428,1
Caixa Saúde	17,6	33,1	75,2	268,5	964,0	1.009,8	1.089,6	151,8
PreviSul	77,2	120,0	154,6	234,4	282,0	-	305,9	186,2
Odonto Empresas	-	25,3	-	32,6	34,5	28,3	25,0	25,8
CNPX	-	-	-	-	-	-	-	-
Holdings	1.464,6	1.507,1	1.419,1	1.502,1	1.323,7	942,9	1.099,2	570,0
Total	32.068	35.753	41.538	50.100	61.789	75.003	94.454	9.566

RESERVAS TÉCNICAS	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Caixa Seguros 2.884,2	3.452,6	3.851,3	5.249,0	6.350,9	6.494,8	7.290,0	2.435,0	-
Caixa Vida e Previdência	19.402,7	21.922,9	24.648,4	37.133,4	47.733,0	60.048,0	77.100,3	-
Caixa Capitalização	2.388,7	2.544,8	2.624,3	2.506,1	2.486,1	2.643,3	2.875,2	3.149,0
Caixa Saúde	3,8	18,1	40,1	151,4	79,0	40,6	16,4	7,9
Total	24.679	27.938	31.164	45.040	56.649	69.227	87.282	5.592

MARGEM TÉCNICA	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Caixa Seguros	1.135,1	1.360,1	1.938,7	2.318,8	2.139,4	3.089,1	3.184,0	2.395,6
Caixa Vida e Previdência	337,1	367,1	465,9	543,2	644,2	759,5	888,5	1.804,6
Caixa Capitalização	126,5	118,6	114,9	109,2	97,6	154,2	204,5	113,5
Caixa Consórcio	217,9	206,5	204,8	202,3	190,4	198,1	182,7	256,5
Caixa Saúde	(2,4)	(4,0)	(43,7)	(135,2)	(7,5)	(7,8)	(13,5)	(7,4)
PreviSul	-	(0,3)	24,6	71,4	74,2	-	71,0	43,3
Odonto Empresas	-	9,4	35,6	39,1	32,3	23,5	31,8	-
Total	1.814,2	2.048,0	2.714,6	3.145,3	3.177,4	4.225,4	4.540,7	4.637,9

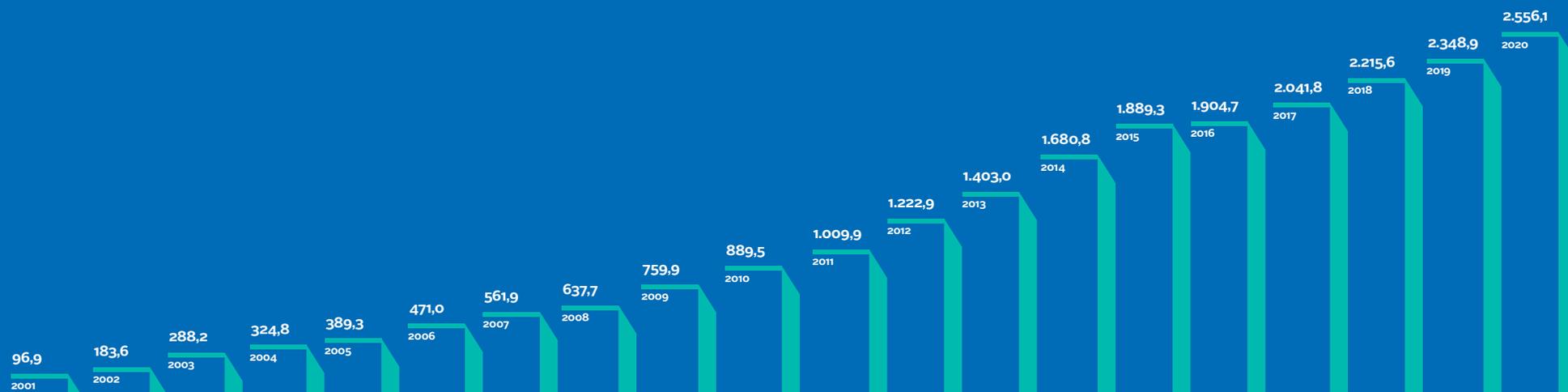
RESULTADO FINANCEIRO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Caixa Seguros	323,1	409,7	397,5	564,5	678,1	424,5	501,7	431,2
Caixa Vida e Previdência	52,1	33,5	62,0	103,3	101,3	72,0	126,8	223,0
Caixa Capitalização	184,8	180,4	178,2	170,1	201,7	162,3	153,1	135,5
Caixa Assessoria	-	-	-	-	0,4	0,9	1,1	0,7
Caixa Consórcio	24,9	19,7	25,5	32,7	22,3	17,7	15,8	14,0
Caixa Saúde	1,1	1,0	3,9	24,1	97,7	62,9	69,8	92,1
Odonto Empresas	-	-	0,3	3,1	3,2	2,0	1,5	(0,6)
Previsul	123,1	-	-	10,6	12,6	-	15,3	11,8
CNPX	4,0	-	-	0,3	0,5	0,3	-	-
Holdings	123,1	91,0	163,9	252,9	123,3	72,2	76,8	68,3
Total	836,2	735,3	831,3	1.161,6	1.241,1	814,8	961,9	976,0
FATURAMENTO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Caixa Seguros	3.278,8	4.055,0	4.724,9	5.093,7	6.119,5	6.077,6	6.899,7	5.298,5
Caixa Vida e Previdência	4.386,2	3.781,1	5.480,2	7.351,6	11.941,1	16.152,0	22.088,8	28.088,8
Caixa Capitalização	1.191,7	1.225,3	1.175,2	1.181,1	1.198,7	1.397,2	1.595,2	1.368,6
Caixa Consórcio	291,2	300,3	356,3	393,2	453,3	472,6	535,3	585,2
Caixa Saúde	61,9	188,2	227,1	447,1	320,7	166,3	12,5	1,4
Previsul	65,3	135,5	221,9	246,8	347,6	-	368,4	263,3
Odonto Empresas	-	32,7	82,0	85,9	87,6	83,4	78,4	67,0
CNPX	-	-	-	-	-	-	-	-
Holdings	2.555,5	2.978,0	3.293,0	3.251,4	3.445,4	3.958,3	4.447,3	4.305,0
Grupo Caixa seguros	11.830,6	12.696,1	15.560,6	18.050,8	23.913,9	28.307,4	36.025,6	39.977,8
ROE - PL MÉDIO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Grupo Caixa seguros	33,8%	35,9%	35,9%	32,3%	30,5%	33,1%	31,7%	31,0%

LUCRO LÍQUIDO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Grupo Caixa seguros	1.222,9	1.403,0	1.680,8	1.889,3	1.904,7	2.041,8	2.145,8	2.262,2
PATRIMÔNIO LÍQUIDO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Grupo Caixa seguros	3.980,1	4.318,7	5.055,5	5.466,4	6.320,2	7.057,7	7.763,0	8.744,6
CUSTO ADM. SEM TRIBUTOS	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Caixa Seguros	4,7%	4,5%	5,6%	6,6%	7,4%	8,8%	8,1%	9,0%
Caixa Vida e Previdência	1,0%	1,3%	0,9%	0,8%	0,4%	0,4%	0,3%	0,5%
Caixa Capitalização	2,7%	3,0%	3,2%	3,0%	2,9%	3,0%	2,8%	3,7%
Caixa Consórcio	12,7%	13,6%	12,5%	12,1%	9,8%	9,9%	10,1%	11,2%
Caixa Saúde	13,7%	3,9%	5,4%	3,7%	4,4%	6,9%	49,6%	335,7%
PreviSul	25,0%	24,9%	18,6%	18,4%	14,5%	0,0%	16,8%	20,2%
Holdings	0,9%	0,8%	0,5%	0,3%	0,3%	0,7%	0,5%	0,5%
Odonto Empresas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%
Grupo Caixa seguros	2,5%	2,7%	2,9%	2,9%	2,6%	2,7%	2,3%	1,5%
DGA ´S	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Caixa Seguros	(152,7)	(183,5)	(265,3)	(334,0)	(452,3)	(532,5)	(555,6)	(475,8)
Caixa Vida e Previdência	(44,7)	(48,0)	(51,7)	(57,5)	(53,1)	(61,2)	(67,6)	(138,2)
Caixa Capitalização	(31,9)	(36,2)	(37,5)	(34,9)	(35,3)	(41,8)	(44,0)	(50,5)
Caixa Consórcio	(37,1)	(40,7)	(44,6)	(47,6)	(44,6)	(46,6)	(54,3)	(65,6)
Caixa Saúde	(8,5)	(7,4)	(12,2)	(16,5)	(14,0)	(11,4)	(6,2)	(4,7)
PreviSul	(16,3)	(33,7)	(41,2)	(45,4)	(50,4)	(50,7)	(61,9)	(53,1)
Holdings	(13,1)	(12,5)	(14,9)	(9,5)	(10,8)	(28,4)	(21,7)	(20,5)
Odonto Empresas	(0,5)	-	-	-	(28,3)	(32,1)	(31,0)	(20,1)
CNPX	-	-	-	-	-	-	(4,0)	-
Total	(304,3)	(362,0)	(467,4)	(545,4)	(660,5)	(804,7)	(846,3)	(828,5)

Ajustes de Consolidação	11,5	14,6	17,7	29,6	32,1	41,3	32,1	229,6
Consolidado	(292,8)	(347,4)	(449,7)	(515,8)	(628,4)	(763,4)	(814,2)	(598,9)
COMP. LUCRO LÍQUIDO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Caixa Seguros	707,7	956,7	1.354,8	1.339,3	1.238,0	1.550,5	1.619,0	1.221,0
Caixa Vida e Previdência	204,2	193,0	290,7	316,8	369,7	413,5	525,1	1.047,3
Caixa Capitalização	81,7	81,7	73,4	65,7	69,2	69,3	90,2	56,6
Caixa Consórcio	123,4	95,9	85,6	84,9	72,4	74,4	53,9	89,7
Caixa Saúde	(6,4)	(6,2)	(61,9)	(135,6)	51,9	29,0	37,1	53,9
PreviSul	-	(1,8)	9,8	22,9	19,4	11,1	15,1	1,2
Odonto Empresas				-	6,2	(0,7)	(34,8)	3,8
CNPX				3,4	(2,3)	(6,4)	(4,0)	-
Youse				4,4	2,5	1,5	1,1	1,2
Holdings	112,3	83,7	124,9	158,3	215,0	3,6	(40,5)	81,4
Total das empresas	1.222,9	1.403,0	1.877,3	1.860,1	2.042,0	2.145,8	2.262,2	2.556,1
COMP. LUCRO LÍQUIDO %	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Caixa Seguros	58%	67%	71%	72%	61%	73%	72%	48%
Caixa Vida e Previdência	17%	14%	15%	17%	17%	19%	23%	41%
Caixa Capitalização	7%	6%	4%	3%	3%	3%	4%	2%
Caixa Consórcio	10%	7%	5%	5%	4%	3%	2%	4%
Caixa Saúde	-1%	0%	-3%	-7%	3%	1%	2%	2%
PreviSul	0%	0%	1%	1%	1%	1%	1%	0%
Odonto Empresas	0%	0%	0%	0%	0%	0%	-2%	0%
CNPX	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Youse	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Holdings	9%	6%	7%	9%	11%	0%	-2%	3%
Total das empresas	100%							

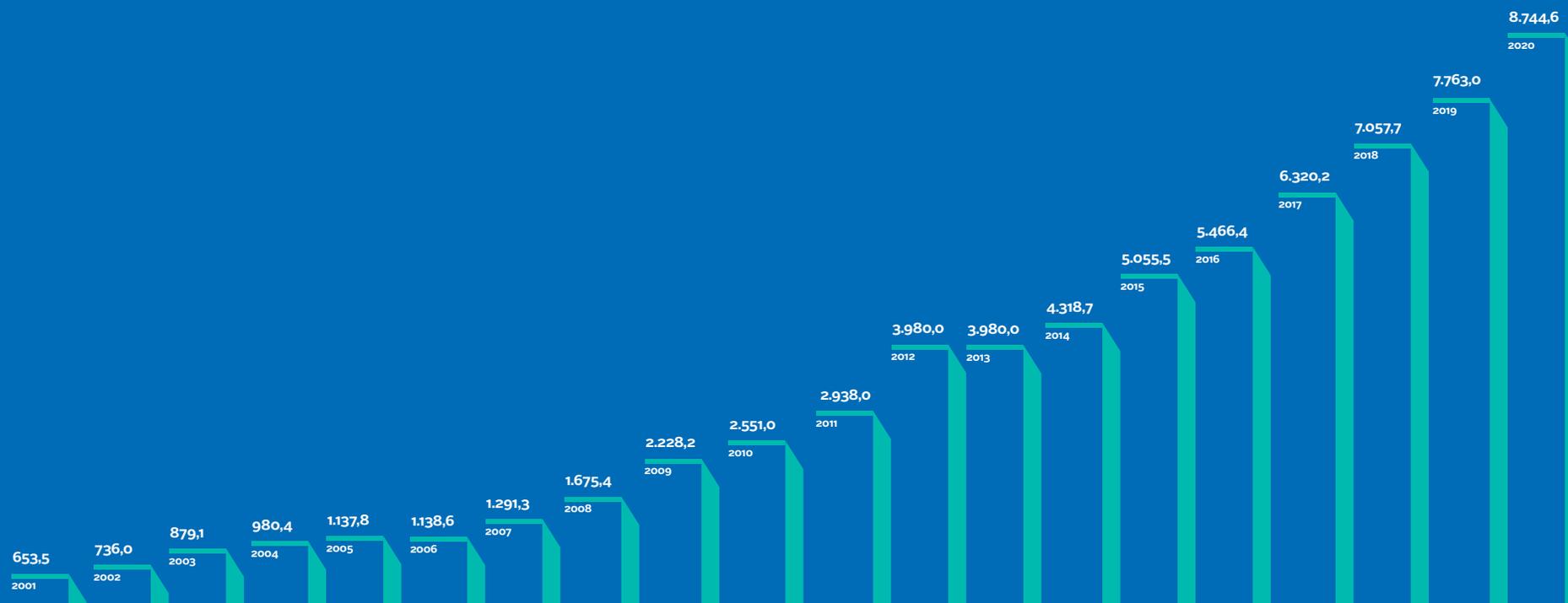
Lucro Líquido

(em milhões de reais)

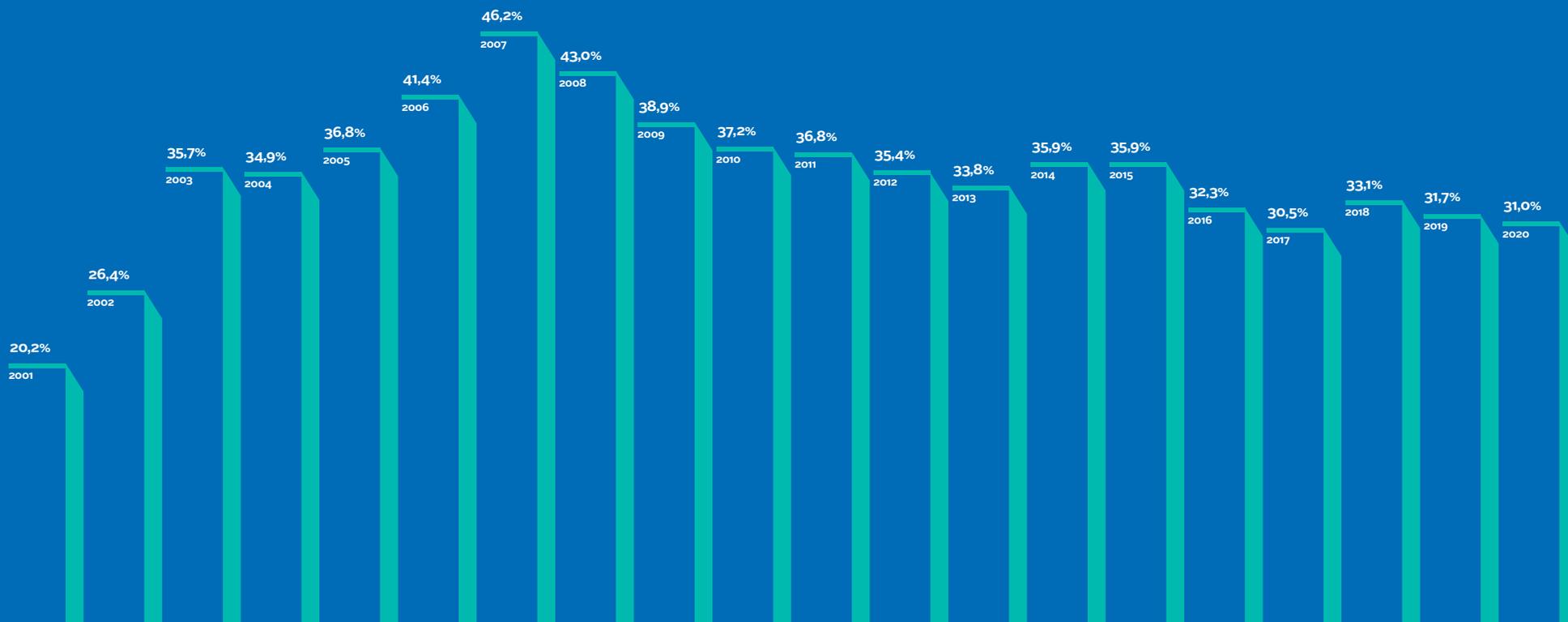


Patrimônio Líquido

(em milhões de reais)

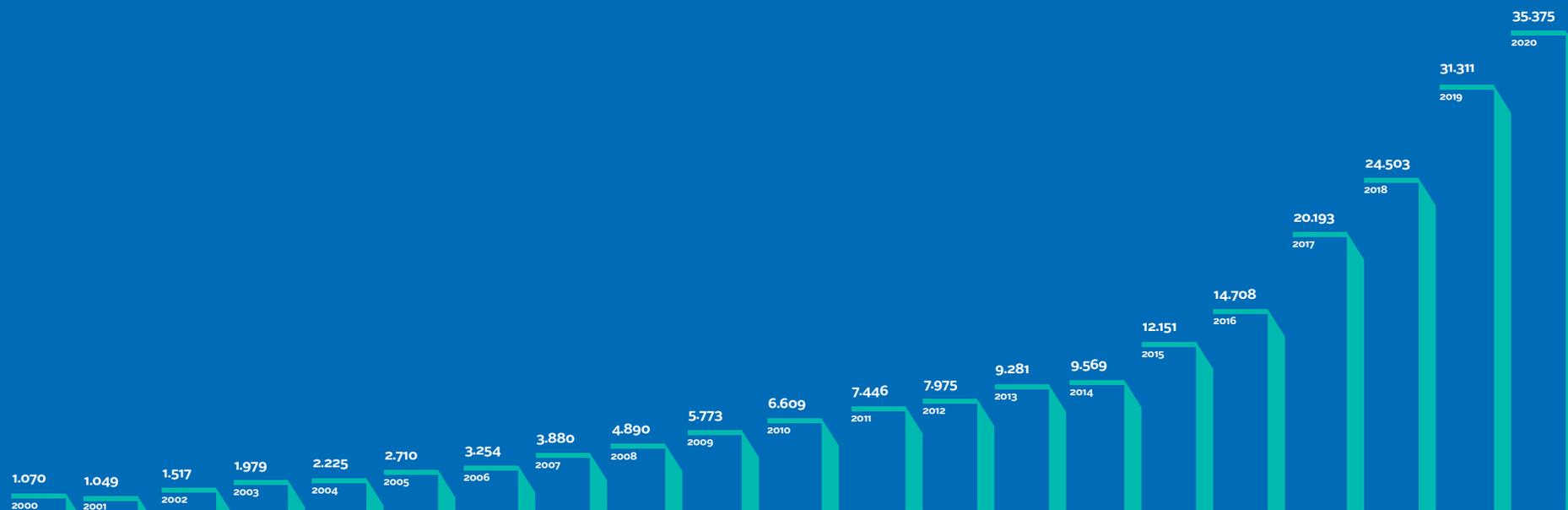


ROE -PL Médio



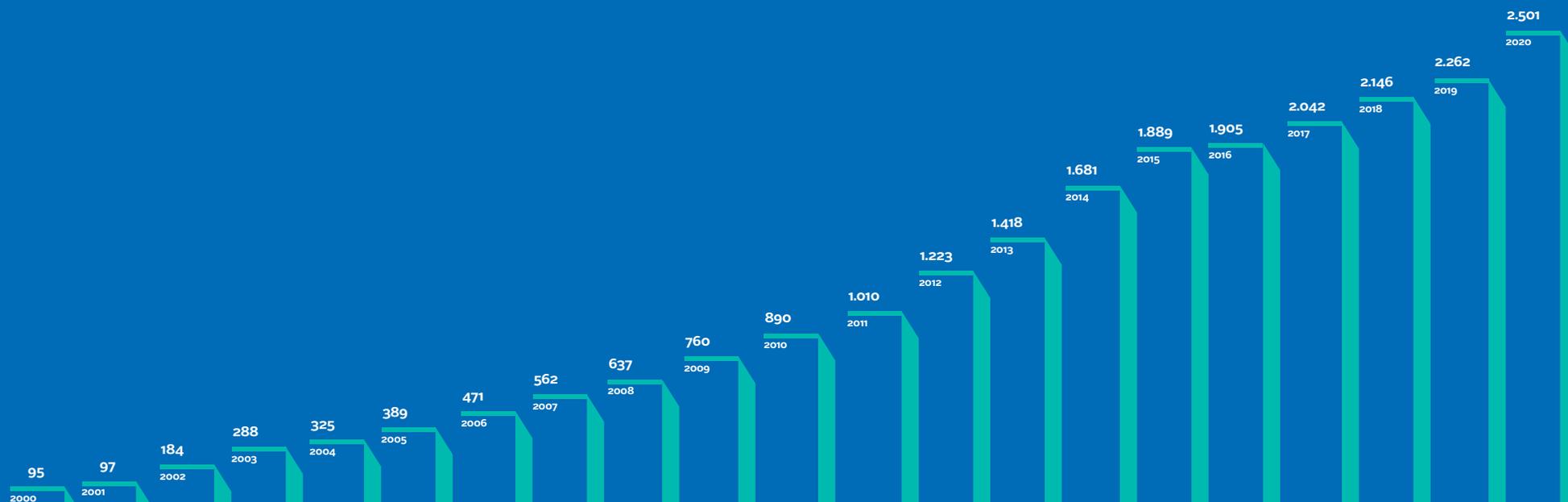
Faturamento

(em milhões de reais)



Resultado Líquido

(em milhões de reais)





Prêmios e reconhecimentos

Para nós, sermos reconhecidos por nossa sustentabilidade financeira, pelas inovações em nossos serviços, pelo relacionamento com os stakeholders e por nosso modelo de governança nos deixa muito orgulhosos.



Acompanhe a seguir os principais prêmios e reconhecimentos recebidos em 2020:

Negócios sustentáveis

Tivemos o melhor desempenho financeiro entre as seguradoras, de acordo com o anuário Época Negócios 360°.

O 1º lugar nesta categoria vem sendo conquistado pela companhia nos últimos anos. Também somos a 4ª maior seguradora na dimensão Governança Corporativa e a 4ª maior empresa do Centro-Oeste, entre todos os segmentos de negócios.

Estamos entre os maiores grupos financeiros do país, segundo o anuário Valor Grandes Grupos. De acordo com a publicação, somos o 6º maior grupo de finanças do país; o 4º maior grupo financeiro em crescimento de receita; o 4º em rentabilidade patrimonial; o 10º em lucro líquido; e o 12º em patrimônio líquido.

Ganhamos seis troféus do Prêmio Segurador Brasil, um dos mais tradicionais do setor.

Somos líderes na categoria Residencial; temos o Melhor Desempenho nas categorias Acidentes Pessoais, Vida em Grupo e Residencial; e levamos dois prêmios inéditos no último ano: Segurador Ambiental, pela adesão do Instituto CAIXA Seguradora ao programa Adote uma Nascente; e Segurador Solidário, pelo projeto social Cinema é pra você, sim!

Segundo o anuário Valor 1.000 Maiores Empresas, somos a 4ª maior entre as empresas de Previdência e Vida, com maior volume de aplicações; a 5ª maior no ranking Ramos Gerais, considerando os prêmios líquidos emitidos; a 5ª maior em arrecadação de títulos de Capitalização; e a 9ª maior em Saúde, seguindo o critério de prêmios ganhos.

Alcançamos o 2º lugar no ranking de Capitalização — subindo uma posição em relação ao ano anterior — e conquistamos o 3º lugar no ranking de Previdência no ranking Finanças Mais, do Estadão.

No ranking Exame Melhores e Maiores, que avalia as 50 maiores seguradoras do Brasil, alcançamos o 7º lugar — uma posição a mais do que o alcançado em 2019.

Somos a 30ª maior empresa em faturamento do país, entre todos os segmentos, de acordo com o anuário As Melhores da Dinheiro.

Ganhamos pelo segundo ano consecutivo o Troféu JRS, importante premiação do Sul do país, pelo nosso Destaque no Seguro Odontológico.

No primeiro ano em que participamos da pesquisa Mulheres na Liderança, ficamos com a 6ª posição entre as empresas do setor. O estudo mapeou as melhores práticas e políticas que estimulam a equidade de gênero e promoção de mulheres na liderança em 162 empresas do Brasil.



Recebemos o direito de usar em nossos canais de comunicação o **Selo Participação do Consumidor.gov.br**, reconhecimento da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça e Segurança Pública, às empresas éticas e que têm o cuidado com o cliente em todas as etapas da jornada.

Somos Ouro no **Prêmio Cliente S.A com o case “Nosso Jeito Caixa Seguradora de Atender”**. A vitória nos permitirá concorrer ao **Prêmio ALOIC LATAM**, que será realizado na Colômbia, em 2021, entre as maiores empresas da América Latina. Também vencemos na categoria **Prata, com o case “Contatos Inteligentes Caixa Seguradora - WhatsApp”**.

Fomos mais uma vez vencedores do **Prêmio Ouvidorias Brasil**, este ano com o case ProcON-LINE, que implementou a realização de audiências virtuais com os Procons, por meio das plataformas digitais, durante a pandemia.

Ficamos em 2º lugar na categoria Seguros Bancos do **Prêmio Reclame Aqui, maior premiação de atendimento do Brasil**.

O **Prêmio Whow! de Inovação 2020** reconheceu o nosso projeto Cinema é pra você, sim! como o mais inovador no segmento Seguros.



Somos, pelo sétimo ano consecutivo, uma das **empresas que melhor se comunicam com jornalistas**, na categoria Seguros, de acordo com o prêmio Empresas que melhor se comunicam com jornalistas. O resultado é baseado em pesquisa realizada com jornalistas de todo o Brasil.

R

elacionamento com stakeholders

Resultados por

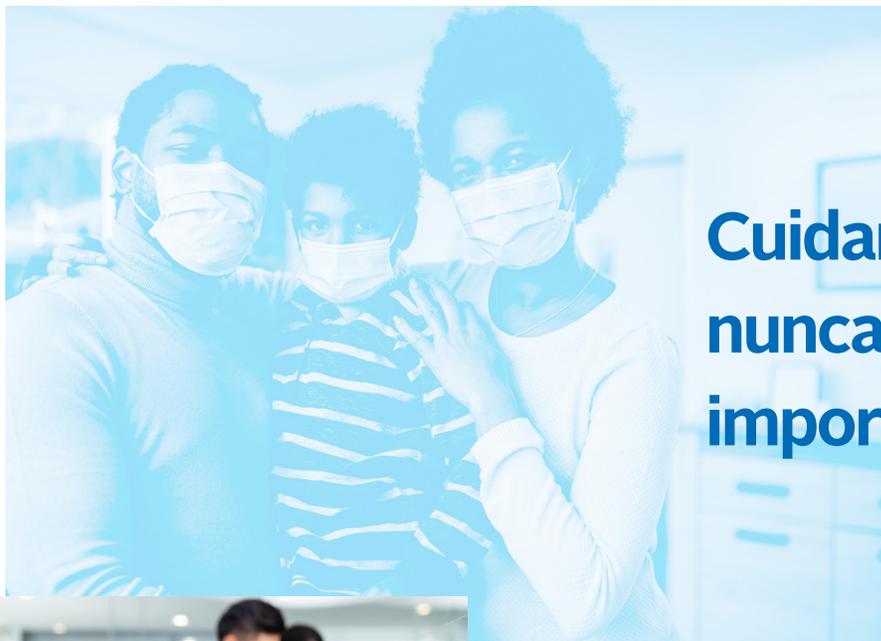


Segmento

Seguros

A pandemia do novo coronavírus atingiu o ramo segurador em duas frentes: primeiro, com a perda de receita durante os primeiros meses da quarentena, por causa da paralisação da economia e das incertezas geradas pela crise econômica e sanitária. Depois, com o aumento de indenizações em ramos específicos, como seguro de vida. Mesmo com todas as dificuldades, nosso ritmo de vendas voltou ao normal no segundo semestre e o faturamento com seguros chegou a R\$ 8,54 bilhões, com crescimento de 17,6% em relação a 2019.

No ranking das maiores empresas do setor, organizado pela Susep, mantivemos a liderança em seguro habitacional, com 57,4% de participação de mercado. Assumimos a liderança também nos seguros prestamistas, depois de registrarmos crescimento de 43,1%. No seguro residencial, crescemos 54,8% e assumimos a segunda posição do ranking. No ramo de seguros de vida, fomos a primeira empresa do país a pagar indenizações de sinistros decorrentes da COVID-19, mesmo sem a obrigatoriedade contratual. De março a dezembro, pagamos R\$ 78,6 milhões para 3,2 mil famílias que perderam pessoas queridas para o coronavírus.



**Cuidar bem
nunca foi tão
importante.**



O ano marcou ainda a renovação da parceria para a comercialização de seguros de vida e prestamista na rede Caixa por mais 25 anos.

Previdência



Protagonismo em um mercado trilionário.



O cenário de juros baixos no Brasil levou o setor de previdência a apostar em fundos com um pouco mais de risco para aumentar a rentabilidade para os clientes. A pandemia acabou potencializando essa tendência. Com uma das melhores relações risco/retorno do país, colhemos os frutos e crescemos acima do mercado.

Continuamos batendo recordes: enquanto o faturamento do mercado sofreu leve queda de 1,6%, o nosso cresceu 14,3%, chegando a R\$ 25,09 bilhões. Nossas reservas cresceram 19,7% e atingiram a incrível marca de R\$ 91,95 bilhões, contribuindo para o mercado de previdência privada no Brasil superar a barreira de R\$ 1 trilhão em reservas.

A expectativa é que continuemos nesse ritmo constante de crescimento, já que renovamos por mais 25 anos o acordo para a comercialização de nossos planos de previdência na rede Caixa.

Capitalização

Os títulos de capitalização são produtos muito aderentes ao brasileiro. A combinação de sorteios de prêmios com poupança programada leva milhões de pessoas às agências bancárias e casas lotéricas de todo o país. Com a diminuição das atividades por causa das medidas de distanciamento para o combate ao coronavírus, esse mercado sentiu e teve queda de faturamento em relação a 2019. O nosso faturamento na área foi de R\$ 1,38 bilhão, queda de 14,1%.

Mesmo assim, nossos números ainda impressionam. Nossos títulos fizeram a alegria de mais de 9,3 mil clientes, que foram sorteados e levaram para casa R\$ 54,3 milhões em prêmios.



Juntar para ganhar.



Ano passado, assinamos acordo operacional para a comercialização de nossos títulos de capitalização nas agências dos Correios. Pelos próximos dez anos, a parceria prevê a venda dos produtos nos balcões das mais de 11 mil agências postais em todo o país.

Consórcio

Em meio à crise econômica provocada pela pandemia, um produto genuinamente brasileiro mostrou resiliência e bateu recorde de vendas: o consórcio. Sem necessidade de dar entrada e com parcelas que cabem no bolso, o produto é visto como uma forma de planejamento financeiro e uma possibilidade de adquirir um bem sem se descapitalizar.

No exercício de 2020, nossos consórcios geraram lucro líquido de R\$ 89,7 milhões, um expressivo aumento de 66,3% em relação a 2019. A receita de prestação de serviços chegou a R\$ 514,7 milhões, crescimento de 7,3% em relação ao ano anterior.



Planejamento financeiro para concretizar projetos de vida

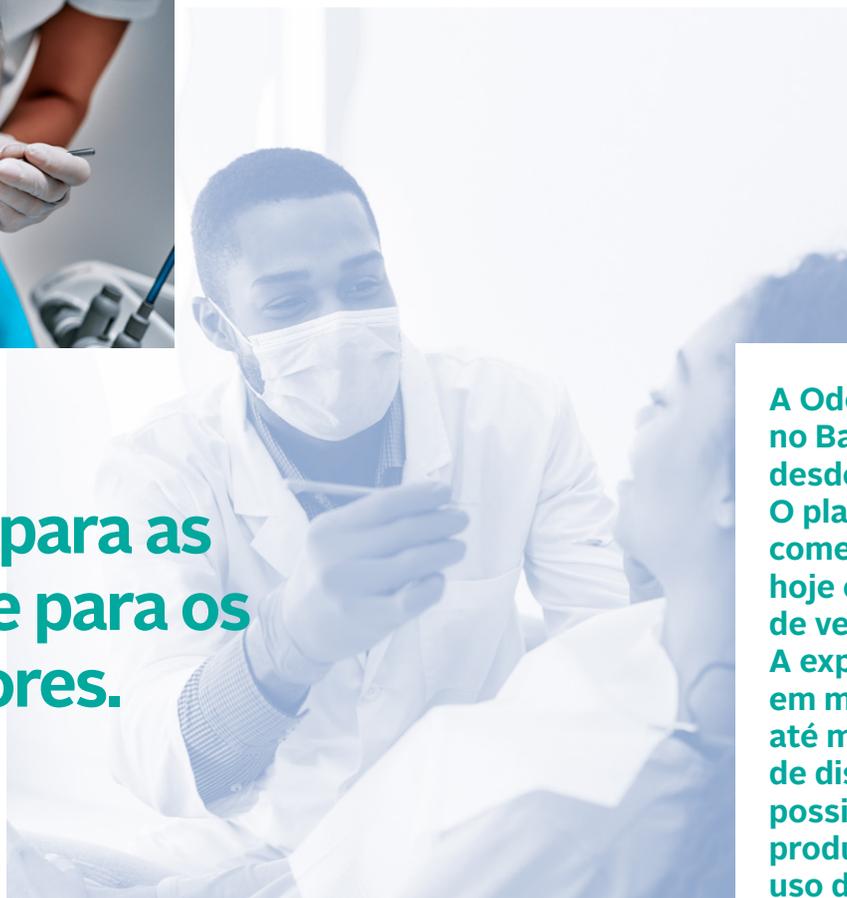


Nesse ramo, além da parceria comercial de sucesso com a Caixa, que foi renovada por mais 20 anos, temos acordos comerciais com mais de 250 parceiros de consórcio que comercializam nossos produtos por todo o Brasil.

Seguros odontológicos



**Vantagem para as
empresas e para os
colaboradores.**



Diante de um mercado de trabalho tão competitivo, cada vez mais empresas têm oferecido benefícios atrativos aos funcionários para reter talentos. O seguro odontológico surge como uma excelente opção. Barato, o produto tem impacto mínimo na folha de pagamento e oferece às equipes um serviço essencial para a saúde e a qualidade de vida. Por isso, nossa área de seguros odontológicos foca nos planos empresariais.

O faturamento da área ficou em R\$ 57,1 milhões, mas tem tudo para ter crescimento robusto nos próximos anos.

A Odonto Empresas está presente no Balcão Cidadão dos Correios desde novembro de 2020. O plano odontológico começou a ser comercializado gradativamente e hoje está presente em 572 pontos de venda em diversos estados. A expectativa é que o produto esteja em mais de 2 mil pontos de venda até maio deste ano. Nosso acordo de distribuição também prevê a possibilidade de inclusão de outros produtos do nosso portfólio, além do uso dos canais digitais dos Correios.

Youse

Nossa seguradora 100% digital teve um ano espetacular. A empresa cresce a um ritmo de dois dígitos ao ano oferecendo seguros de automóveis, de residência e de vida por preços inacreditáveis de tão baixos: a partir de R\$ 10 por mês. Os produtos são personalizados. O cliente escolhe coberturas e assistências quando e como quiser, tudo para caber em qualquer bolso.

O ponto forte da empresa em 2020 foi o seguro de automóveis. Com a pandemia, que reduziu a mobilidade

e o uso de veículos, cresceu a procura de produtos “pague pelo uso”, com custo por quilômetro ou tempo de utilização. Pensando nisso, a empresa lançou uma modalidade de seguro auto com cobrança por quilômetro, que prevê o pagamento de uma mensalidade mínima fixa somada à quilometragem percorrida. Foi um sucesso: o produto vendeu muito bem, trazendo muitos novos clientes para a empresa e deixando o portfólio ainda mais versátil.

Produtos personalizados para caber em qualquer bolso.



o ano da resiliência

O impacto da pandemia nos nossos negócios

2020 foi um ano atípico no mundo todo. Com a pandemia do novo coronavírus, nosso jeito de viver e enxergar o mundo mudou. Passamos a criar novas conexões pessoais, aprendemos a trabalhar de casa em modelo de home-office, e a estabelecer novas prioridades para o nosso negócio.

Mesmo na atual situação de adversidades e de crise econômica geradas pela pandemia, o balanço de 2020 foi para nós realmente positivo. Mantivemos nossa capacidade de alcançar resultados sólidos e continuamos crescendo. E, em tempo algum, deixamos de praticar a nossa essência, que é cuidar bem.

Como especialistas em cuidar bem, agimos rápido no início da pandemia e, ancorados a um Comitê de Crise criado especialmente para tratar do tema, implementamos diversas ações que evidenciam o nosso cuidado. O cuidado com os nossos colaboradores e com suas famílias; com os nossos clientes; com os profissionais de saúde e pequenos empreendedores, entre tantas outras pessoas que, neste período, mereceram nosso zelo e atenção.

A seguir, mostramos as nossas principais ações durante o período de pandemia.

Home-office

Um novo jeito de trabalhar

Em 2020, experimentamos um novo modelo de trabalho e um novo jeito de nos relacionar. Mesmo nas condições atuais, mantivemos nossa produtividade em alta, sem arriscar a saúde dos nossos colaboradores e contribuindo para o bom funcionamento da economia.

Nos orgulhamos por termos sido uma das primeiras empresas no Brasil a adotar integralmente o modelo de home-office. Nossos colaboradores se adaptaram bem à nova realidade e continuaram dedicados. Segundo uma pesquisa respondida por 80% das pessoas da holding, os trabalhos não foram comprometidos pelo novo jeito de trabalhar. Pelo contrário: 68% disseram que a produtividade está ainda melhor e 59% apontaram melhora também na qualidade dos trabalhos executados.



O resultado da pesquisa e nossos dados de monitoramento interno mostraram que acertamos na estratégia do isolamento de quase 100% do time e serviram de base para a construção de um Plano de Retorno, documento que pretende conduzir gradualmente a volta aos escritórios quando estivermos em uma situação mais segura.

Nosso principal objetivo sempre foi garantir a segurança, a saúde e o bem-estar de todos. Por isso, além de estabelecer o home-office, oferecemos uma série de benefícios para que nossos funcionários e estagiários trabalhassem com conforto em casa no período da pandemia. Confira a seguir o que fizemos.

Antecipação
de

benefícios



Para dar suporte às famílias no momento de isolamento social, seguimos o acordo firmado com o sindicato dos securitários e antecipamos aos funcionários e estagiários o vale alimentação e a primeira parcela referentes ao décimo terceiro salário. Distribuímos

ainda cestas básicas para as famílias dos nossos jovens aprendizes. Também contribuimos para manter de pé negócios locais e ajudar a girar a economia. Para incentivar esse movimento na holding durante a pandemia, negociamos com pequenos restaurantes nos arredores da sede

para o fornecimento de marmitas e descontos para os colaboradores que permaneceram no trabalho presencial. Com essa parceria, foram distribuídas mais de 6.500 marmitas para os colaboradores, mantendo a segurança de todos e a saúde financeira dos restaurantes locais.

No início da pandemia, implementamos e divulgamos os serviços de saúde com agilidade para o atendimento online dos colaboradores e aumentamos o quadro de prestadores de serviço na área de saúde. Ao final de março, nenhum colaborador precisava sair de casa para ser atendido em todas as modalidades oferecidas pelo nosso serviço médico. Foram quase 800 atendimentos ambulatoriais e quase 600 atendimentos telefônicos para consultas médicas e acompanhamento de casos suspeitos e confirmados de coronavírus.

Para reforçar o trabalho de diagnósticos, adquirimos 3 mil unidades de testes rápidos e, além disso, distribuimos máscaras de proteção para os colaboradores de todas as empresas da holding e um kit completo com máscaras N95, face shield e álcool em gel para nossos consultores comerciais nas filiais. Todos os que testaram positivo para o coronavírus tiveram acompanhamento de perto do serviço médico e receberam uma cesta de café da manhã e uma carta assinada pelo presidente do grupo oferecendo a eles o apoio necessário.

Nós também nos preocupamos com quem já foi de casa e, como forma de ajudar as famílias no momento de pandemia, estendemos pelo período de um ano o plano de saúde para as pessoas que foram desligadas da holding em 2020.

Saúde em dia



Cuidamos da saúde mental dos nossos colaboradores por meio do **programa Cuidar Junto é Melhor**, que apoiou os colaboradores com vários conteúdos sobre saúde mental e educação financeira, além de exercícios físicos online e atendimentos psicológicos. Também oferecemos por meio de um telefone 0800 uma série de serviços, como assistência psicológica, consultoria financeira, orientação jurídica e assistência social. O programa, que já existia antes da pandemia e teve 70 casos abertos em 2020, fica disponível 24 horas por dia, durante os sete dias da semana, para atender os colaboradores e seus dependentes diretos – pais, filhos e cônjuges – que precisarem de assistência gratuita.

Conforto para trabalhar de casa

O cenário da pandemia fez com que voltássemos nossos olhares para cuidar ainda mais dos nossos colaboradores, oferecendo a eles o suporte necessário para trabalharem no modelo home-office. Além de uma ajuda de custo mensal para a contratação de internet, oferecemos também auxílio para a compra de mobiliário e equipamentos para tornar o trabalho em casa o mais adequado possível.

Cuidar junto
é melhor



Nosso Instituto
fazendo a

ca
iferença



instituto | CAIXA
seguradora

Desde o início da pandemia, nosso Instituto Social tem apoiado seus parceiros na realização de ações emergenciais para amenizar os efeitos da Covid-19, como entrega de kits de higiene e limpeza, doação de milhares de cestas básicas, produção de protetores faciais para profissionais da saúde, doação para lares de idosos e campanhas de conscientização sobre violência doméstica.

Saiba como cuidamos da sociedade por meio do nosso Instituto.



ajuda aos idosos

Nosso Instituto coordenou diversas ações para amenizar os danos sociais e econômicos causados pela Covid-19 em comunidades vulneráveis e em instituições que acolhem idosos. Após uma doação de R\$ 100 mil para lares de idosos localizados em periferias de Brasília (DF), o Instituto destinou R\$ 900 mil para instituições em Belo Horizonte (MG) e Fortaleza (CE), totalizando R\$ 1 milhão em doações somente para o grupo de risco mais afetado durante a pandemia.

A doação foi destinada para Fundos do Idoso em Belo Horizonte e Fortaleza e reencaminhada para lares e instituições filantrópicas. Em Fortaleza, o Lar Torres de Melo, que acolhe 220 idosos, recebeu R\$ 400 mil para a manutenção do espaço e de bens móveis, pagamento de funcionários, compra de medicamento e alimentos, entre outras ações.

Em Belo Horizonte, o Conselho Municipal do Idoso (CMI) destinou a doação de R\$ 500 mil para Instituições de Longa Permanência para Idosos (ILPI). São 28 unidades filantrópicas. Outra parte do recurso foi destinada para a Secretaria Municipal da Saúde de BH para a construção de leitos de CTI para melhor atendimento à população.



Parceria contra o coronavírus



Proteção aos profissionais de saúde

Em parceria com o Instituto Me Viro, o nosso Instituto produziu mil protetores faciais para profissionais de saúde, quando a falta de equipamentos de proteção ainda era um dos grandes problemas enfrentados em hospitais de todo o país. O material, que foi feito para ser lavado e reutilizado, foi distribuído em abril, protegendo quem atua na linha de frente da batalha contra o coronavírus.

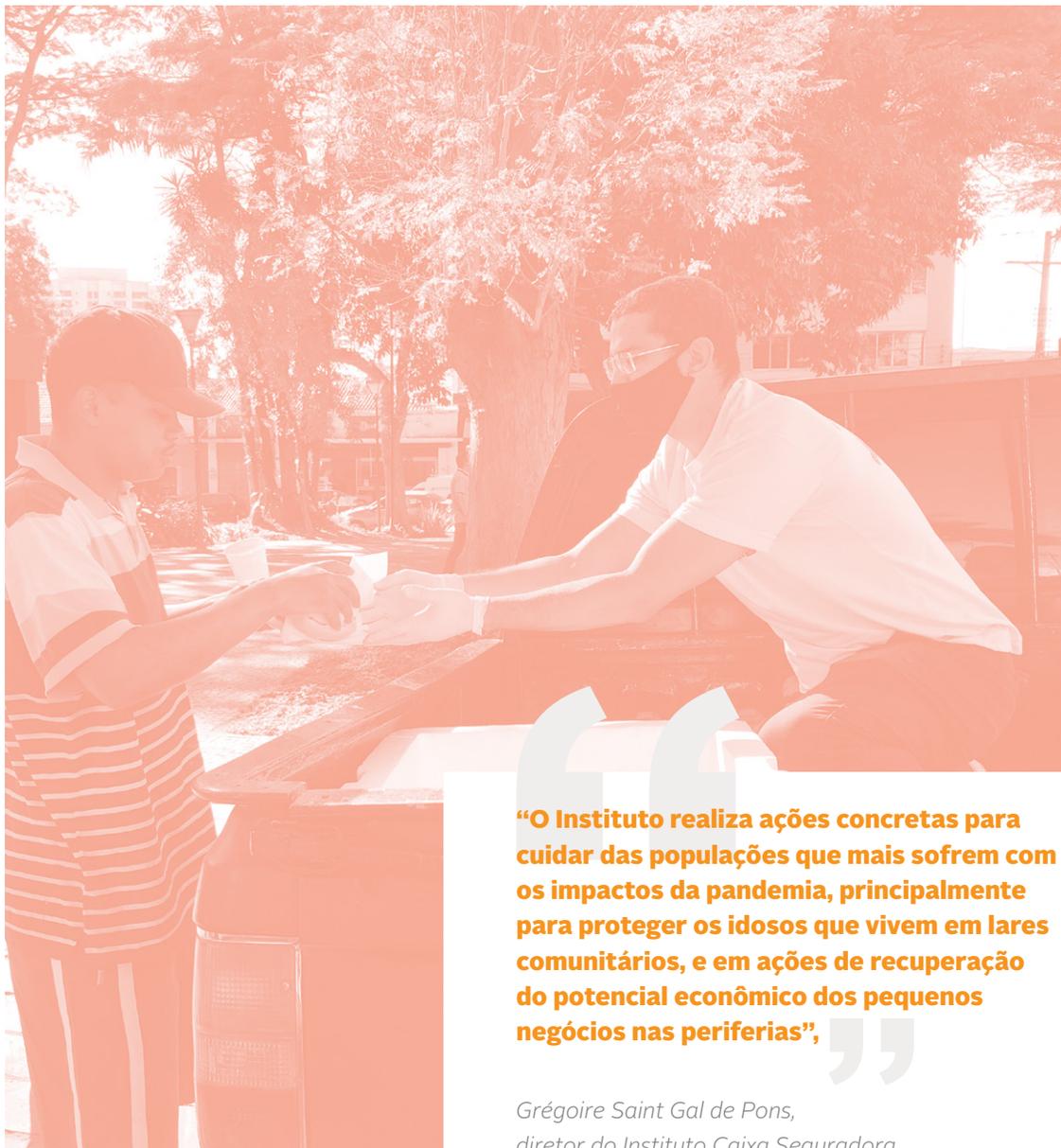
– Em parceria com a Superintendência de Compras da Caixa Seguradora, nosso Instituto usou mais de um milhão de pontos da plataforma Livelu para resgatar diversos produtos, como kindles, headphones, colchonetes, caixa de som, cadeiras, notebooks e TVs. Os itens resgatados foram doados para os projetos apoiados pela Seguradora e foram fundamentais para ajudá-los na execução de suas atividades.

– Em parceria com a empresa de sandálias Havaianas, o programa entregou três mil kits com sandálias, produtos de higiene, limpeza e alimentos em periferias do

Distrito Federal e Entorno. A ação fez parte do movimento #EmpatiaGeraEmpatia, que reuniu outros cinco coletivos de comunidades em capitais do Brasil.

– O programa arrecadou R\$ 30 mil para apoiar os trabalhadores de cultura do DF com vales gás de cozinha, cestas básicas, kits de higiene e hortifrúti.

– Em parceria com a Fundação Banco do Brasil, o programa desenvolveu o projeto Ações de Assistência Social e Saúde. Mais de 900 cestas básicas foram entregues para moradores de periferias do Distrito Federal e Entorno.



“O Instituto realiza ações concretas para cuidar das populações que mais sofrem com os impactos da pandemia, principalmente para proteger os idosos que vivem em lares comunitários, e em ações de recuperação do potencial econômico dos pequenos negócios nas periferias”,

*Grégoire Saint Gal de Pons,
diretor do Instituto Caixa Seguradora.*

- Em parceria com a empresa Dossel Ambiental, distribuimos cestas básicas, kits de higiene e cobertores para moradores em situação de rua.
- Junto com a Embaixada da França no Brasil, doamos 535 cestas básicas e 535 vales gás de cozinha para centenas de famílias em situação de vulnerabilidade social da periferia de Brasília e do entorno.
- A organização Amigos da Vida, outro parceiro do nosso Instituto, distribuiu junto com a ONG Visão Mundial 150 cestas básicas e 150 kits de higiene pessoal e limpeza para os assistidos da organização que moram em São Sebastião, na periferia do DF.
- Participamos da campanha Natal sem fome, uma iniciativa da Ação da Cidadania, que já ajudou 20 milhões de brasileiros na linha da pobreza a terem um Natal melhor. O Instituto se juntou a essa causa e doou R\$ 30 mil, que foram convertidos em alimentos para serem entregues no Distrito Federal pela ONG Azulim. Nesta corrente do bem, os colaboradores também puderam participar com doações e contribuir para que mais famílias fossem contempladas.



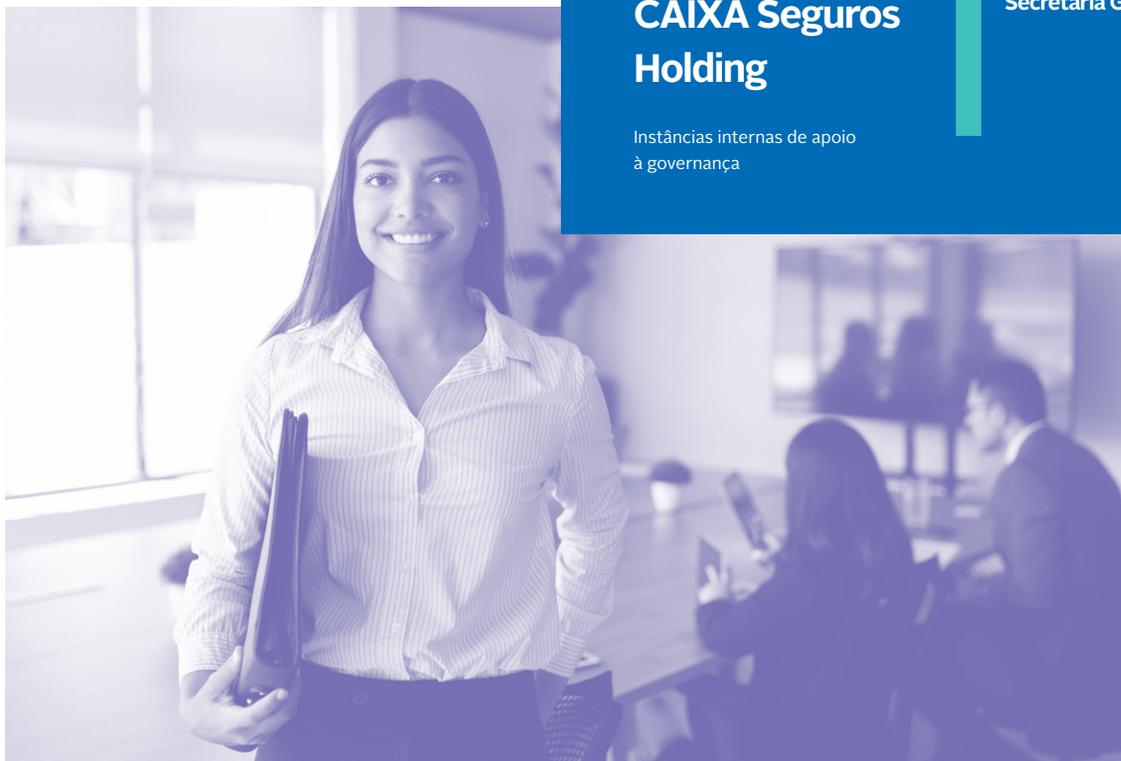
Conformidade e governança

Nossa forma de trabalhar e de fazer negócios

Nosso modelo de gestão está baseado em três grandes pilares: **governança, conformidade e operações eficientes**. Temos trabalhado cada vez mais para garantir uma gestão ética e sustentável, e melhorar continuamente a governança e a conformidade, de ponta a ponta, em tudo o que fazemos. Além de revisar processos, políticas e controles internos, temos promovido estudos constantes para otimizar o orçamento e readequar o volume das nossas despesas, buscando, assim, ainda mais eficiência. Sem deixar de lado, é claro, o foco em proporcionar a melhor experiência para os nossos clientes. Essa é a nossa forma de trabalhar e de fazer negócios.

A base de uma gestão ética e eficiente

Governança corporativa é algo levado muito a sério em todas as empresas da holding. Por isso, seguimos o modelo das melhores práticas do mercado.



Conheça a nossa estrutura, que no último ano ficou ainda mais robusta com a criação de novas áreas e comitês:

Governança Corporativa da CAIXA Seguros Holding

Instâncias internas de apoio à governança

COAUD
Comitê de Auditoria

DIAUD
Diretoria de Auditoria Interna

SEGAL
Diretoria de Secretaria Geral

Assembléia Geral

CONAD
Conselho de Administração

Diretoria Executiva

Comitês estratégicos

Riscos e Compliance
Ética
Sustentabilidade
D'Engagement
Investimentos

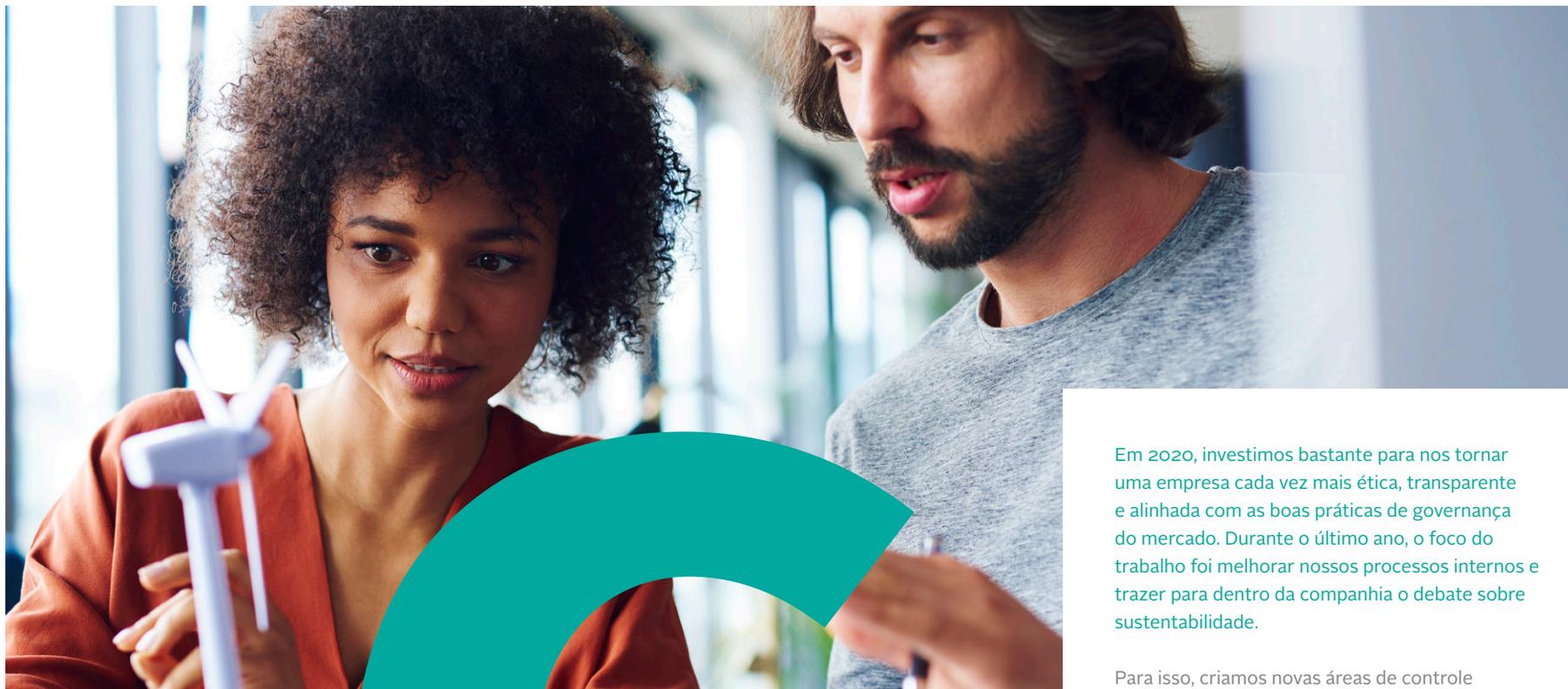
CONFI
Conselho Fiscal

SUCOMP
Superintendência de Compliance

DIRRIS
Diretoria de Riscos

Governança fortalecida - Em conjunto, essas áreas fortalecem a governança da nossa empresa e trazem muitos benefícios, como:

- Melhora da gestão empresarial
- Preservação e aumento do nosso valor
- Valorização da nossa imagem
- Atração de novos investidores
- Retenção e atração de talentos
- Aumento da longevidade do negócio
- Administração de conflitos



Ainda mais conformidade

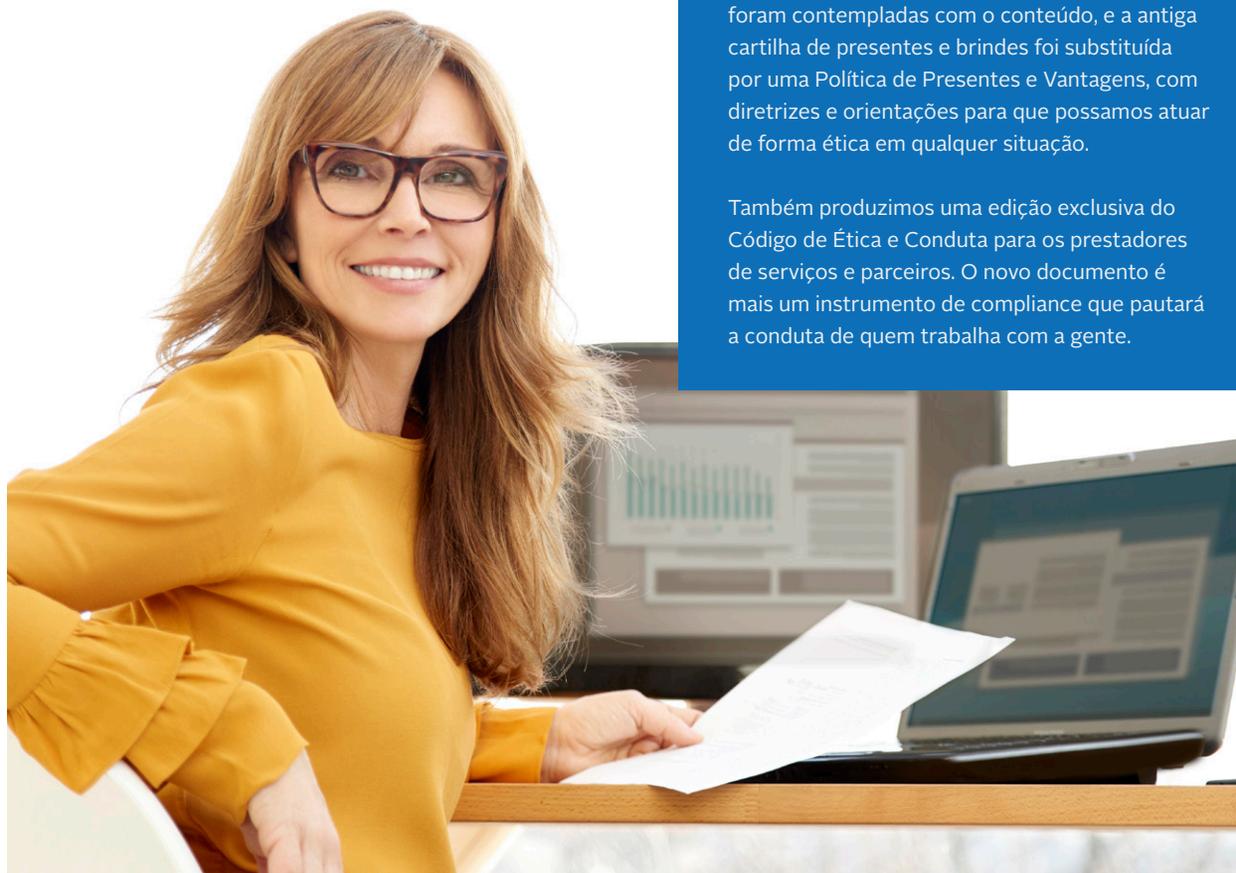
Em 2020, investimos bastante para nos tornar uma empresa cada vez mais ética, transparente e alinhada com as boas práticas de governança do mercado. Durante o último ano, o foco do trabalho foi melhorar nossos processos internos e trazer para dentro da companhia o debate sobre sustentabilidade.

Para isso, criamos novas áreas de controle e conformidade — a Superintendência de Compras Centralizadas, a Superintendência de Conformidade e a Gerência de Gestão dos Terceiros — e implementamos novos processos. Também revisamos e implementamos políticas que garantem na prática uma governança transparente e alinhada à conduta ética de todos. Somente este ano, implementamos as políticas de conflito de interesses, de compliance e anti-corrupção; revisamos a política de prevenção à fraude e lavagem de dinheiro; atualizamos nosso código de ética e conduta; e criamos regras para recebimento de brindes e presentes para todos os colaboradores.

E

Novas áreas para fortalecer ainda mais a ética e o compliance

Para nós, ética é um dos valores mais importantes da companhia. Para cuidar com atenção especial desse tema, criamos a Superintendência de Conformidade, que está diretamente ligada à Presidência, reforçando assim todo o cuidado nessa área. Nos últimos anos, fizemos grandes investimentos e avanços para que nossas práticas de governança e compliance estejam cada vez mais alinhadas com os melhores modelos internacionais. Além de criar um programa estruturado de compliance, a área tem como desafio reforçar entre os colaboradores a importância da ética e da conformidade nas atividades e nos nossos processos corporativos.



Código de Ética e Conduta atualizado com sucesso

Revisamos nosso Código de Ética e Conduta, com base nas novas diretrizes da CNP Assurances, para deixar os documentos mais alinhados e reforçar o nosso compromisso em fazer uma empresa cada vez mais ética. Na atual versão do código, todas as empresas da holding foram contempladas com o conteúdo, e a antiga cartilha de presentes e brindes foi substituída por uma Política de Presentes e Vantagens, com diretrizes e orientações para que possamos atuar de forma ética em qualquer situação.

Também produzimos uma edição exclusiva do Código de Ética e Conduta para os prestadores de serviços e parceiros. O novo documento é mais um instrumento de compliance que pautará a conduta de quem trabalha com a gente.

Para fortalecer a sustentabilidade dos nossos produtos, criamos o Comitê des Engagements, que avalia riscos, preços, garantias e comissões vinculados à nossa operação. Criamos também o Comitê Estratégico de Investimentos em Tecnologia, que avalia a pertinência dos investimentos com as prioridades estratégicas do grupo. Esse comitê também mede o retorno dos investimentos feitos nessa área. Na área de recursos humanos, temos hoje um comitê encarregado de avaliar e validar todos os recrutamentos. O objetivo é garantir que nossa força de trabalho esteja adequada às demandas de nosso negócio.

Projeto Compass

Conduzimos um grande projeto estratégico de compras que realizou 28 bids e renegociações envolvendo mais de 300 fornecedores. Centralizamos a realização das compras com implementação de uma política baseada nas melhores práticas de mercado em termos de governança, processos e métodos.

NOVOS
comitês



Avaliação criteriosa dos nossos stakeholders

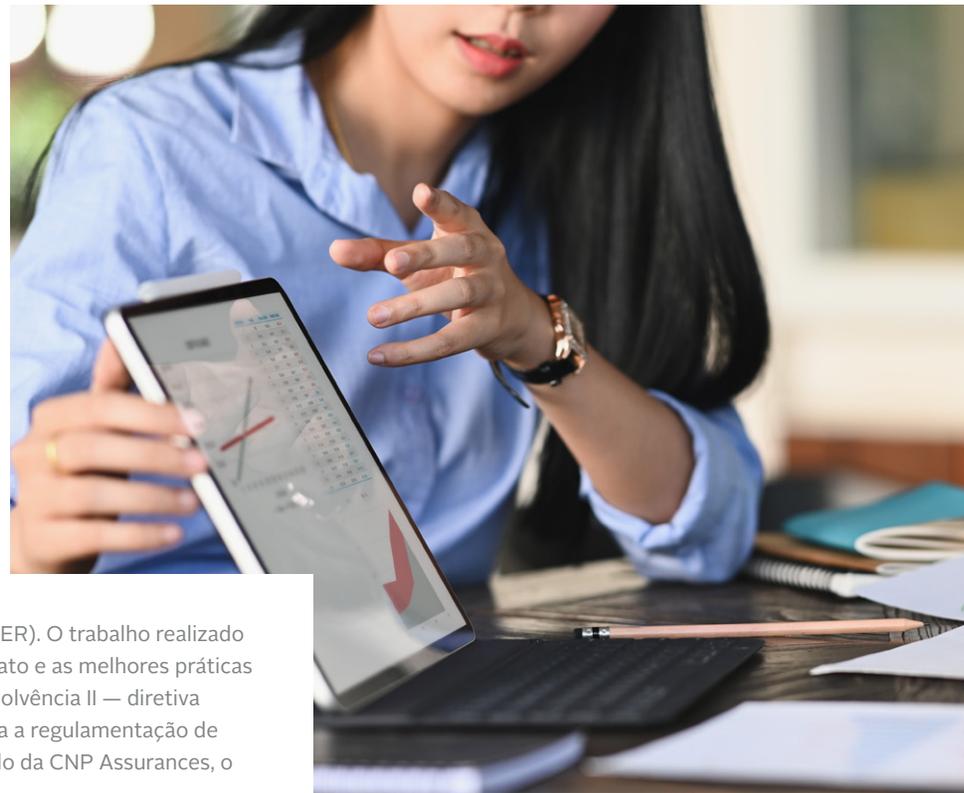
Aqui na companhia, sempre prezamos por uma avaliação criteriosa de nossos fornecedores. Todos os contratos assinados com a companhia contêm uma cláusula pétrea que obriga os fornecedores a reconhecer sua responsabilidade social e a cumprir políticas governamentais relacionadas ao meio ambiente, segurança, medicina do trabalho e a não contratação de mão de obra escrava ou infantil.

Ano passado, demos um passo importante para garantir ainda mais conformidade e governança nos processos de contrato ao criar a Gerência

de Operações Terceirizadas (GETER). O trabalho realizado pela gerência, acompanha o formato e as melhores práticas de mercado, fortalece o pilar da Solvência II — diretiva europeia que codifica e harmoniza a regulamentação de seguros — e é inspirado no modelo da CNP Assurances, o Pilotage de sous-tratance.

Para centralizar e agilizar todo o processo de avaliação dos fornecedores, usamos uma ferramenta específica para a gestão de terceiros chamada D-Tracker. O sistema foi parametrizado para atender todas as demandas, com o objetivo de fortalecer de forma robusta toda governança e conformidade, trabalhar de forma integrada com as áreas e adicionar valor ao negócio.

Hoje, a GETER é responsável por monitorar fornecedores que apresentam riscos significativos à companhia e esse é só o início de um trabalho importante para que a imagem e a reputação da holding sejam sempre preservadas.



Mês dedicado à ética

Durante todo o mês de agosto, realizamos o Mês da Consciência. A Superintendência de Compliance (SUCOMP) promoveu uma série de ações interativas, com foco em ética concorrencial e profissional; combate à corrupção e conflito de interesses; melhores práticas de governança corporativa e riscos corporativos. Tivemos lives, publicações e conteúdos online com interação. Os colaboradores participaram de casa e aprovaram o formato.

Cibersegurança certificada

Entre maio e junho, realizamos um desafio virtual com nossos colaboradores, por meio do Hacker Rangers, uma plataforma que promove cultura de cibersegurança corporativa através de gamificação. Foram realizados quizzes e minicursos sobre como identificar fraudes e todos os tipos de ataque que podem roubar dados de pessoas e da empresa. Pela dedicação dos colaboradores, recebemos a importante certificação Hacker Rangers White Certified – Security Awareness. Emitida pela Perallis Security e baseada em requisitos internacionais da System Administration, Networking and Security (SANS INSTITUTE) – empresa privada norte-americana especializada em segurança da informação e treinamento de cybersegurança –, a certificação atesta nosso comprometimento com a cultura da segurança da informação.



Fraude e lavagem de dinheiro

Temos um canal exclusivo para que o público denuncie supostas atividades de fraude. Mantidas em sigilo, assim como a identidade do informante, as denúncias são analisadas por nossa área de auditoria interna. Também temos cuidado com a exposição do nosso negócio a diversas formas de corrupção, especialmente à lavagem de dinheiro. Para isso, monitoramos clientes classificados como pessoas politicamente expostas (PPE), que precisam ter sua relação de negócio aprovada de acordo com critérios mantidos pelo governo e controlados pelo Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), órgão do Ministério da Fazenda.

Referência de integridade e cuidado com os clientes



Temos o compromisso de manter uma relação transparente com os nossos clientes. Afinal, eles são o nosso ponto de partida. Por isso, desde que a Lei Geral de Proteção de Dados foi sancionada no Brasil, em agosto de 2018, temos nos antecipado e feito todos os esforços, em parceria com diversas áreas das empresas da holding, para adaptar nossos processos e nos adequar 100% à lei.

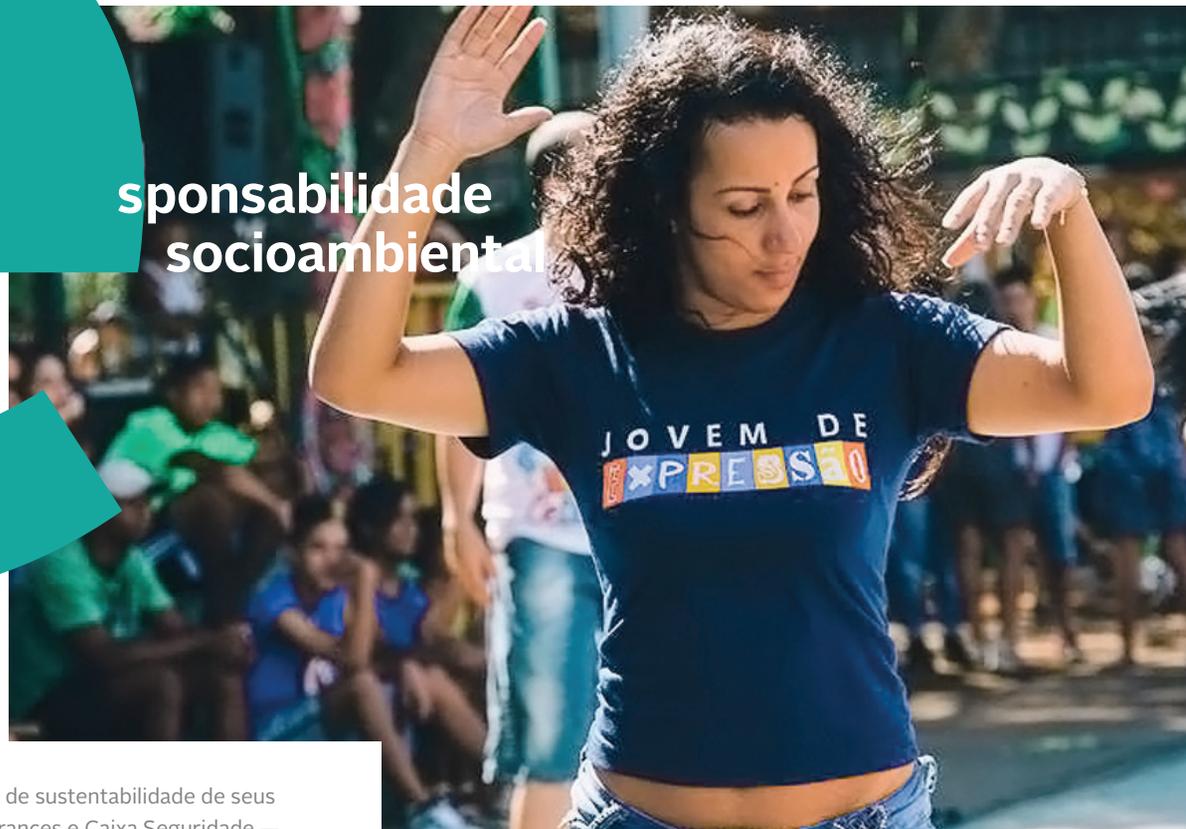
Foram 18 meses de trabalho intenso, estruturando uma série de documentos e promovendo diversas mudanças internas. Quando a lei entrou em vigor, em setembro de 2020, nossa Política de Proteção de Dados já estava pronta e já havíamos colocado no ar o nosso Portal de Privacidade. Tanto o documento quanto o portal vão nos ajudar a garantir as boas práticas de privacidade e proteção de dados pessoais. Ao acessar o portal, o cliente tem uma visão transparente de como tratamos os dados dele, pois pode exercer plenamente seus direitos previstos na LGPD, personalizando, excluindo ou fazendo a portabilidade de seus dados, por exemplo.

Também temos uma central exclusiva de proteção de dados. A central é mais um meio de comunicação gratuito para dar ao público o suporte necessário sobre o tema.

Ao longo do último ano, adequamos diversos documentos para atender à lei. Foram 100% dos modelos de propostas, mais de 150 contratos com fornecedores e parceiros e 50 formulários em nossos websites, além de outros processos necessários para a chegada da LGPD. Todo esse trabalho foi fundamental para deixar a nossa casa arrumada para os nossos clientes!



responsabilidade socioambiental



Três anos de conquistas e evolução

Em 2020, nosso Instituto Social completou três anos de existência. A criação do Instituto foi a forma que encontramos de oficializar e amadurecer as iniciativas de responsabilidade socioambiental que vinham sendo construídas desde 2006, ao lançarmos nosso primeiro programa social, o Jovem de Expressão.

Alinhado com a agenda de sustentabilidade de seus acionistas — CNP Assurances e Caixa Seguradora —, o Instituto torna-se cada vez mais uma ferramenta fundamental para promover o engajamento das populações mais vulneráveis e investir no potencial comunitário e no fortalecimento das redes de apoio e solidariedade.

Atualmente, a atuação do Instituto está pautada em quatro importantes eixos: juventude empreendedora, prevenção ao HIV e aids, mulheres que sofrem violência e conservação e restauro ambiental. Por meio de nossos programas, projetos e parcerias, temos contribuído na prática para o desenvolvimento social e econômico dos brasileiros e para a preservação do meio ambiente.

O Instituto foi criado em junho de 2017 para consolidar e fortalecer ainda mais nosso compromisso com a sociedade e com o planeta. Em 2019, ganhou um espaço próprio na sede da CNP Seguros Holding Brasil e tornou-se então um ponto de encontro importante, dinâmico e vivo para discussões com a comunidade.



Essência do Instituto Caixa Seguradora

Propósito

conectar pessoas de uma mesma comunidade; mundos e comunidades diferentes; ideias e ideais; causas; pessoas e empresas/projetos.

Proposta de valor

Todo o indivíduo tem o poder de conquistar autonomia.

Visão

Referência no Brasil quando se fala em conquistar autonomia.

Missão

Sendo rede de apoio.

Valores

Impacto Social; Inclusão; Empatia; Energia; Colaboração e Autenticidade.

Parceria com a Simbiose



cial



Incentivos Fiscais

O Instituto Caixa Seguradora pretende usar as leis de incentivos fiscais — disponíveis para alocar recursos que seriam pagos pela empresa por meio de tributos — em investimentos sociais. Dessa forma, poderemos apoiar projetos que se enquadrem nos princípios da Caixa Seguradora e sejam aprovados nas seguintes leis.

- Lei Federal de Incentivo Cultural (Lei Federal nº 8.313/91);
- Lei do Audiovisual (Lei Federal nº 8.685/93);
- Lei de Incentivo ao Esporte (Lei Federal nº 11.438/2006);
- Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica – PRONON (Lei Federal nº 12.715/12);
- Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência – PRONAS/PCD (Lei Federal nº 12.715/12);
- Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente – FDCA (Lei Federal nº 8.069/90).
- Fundo Nacional do Idoso – (Lei Federal nº 12.213/2010)

Em 2020, fechamos uma importante parceria com a Simbiose Social, plataforma que, por meio de inteligência de dados, reúne projetos aprovados em leis de incentivo e empresas interessadas em patrociná-los. Além de democratizar e dar ainda mais transparência aos projetos patrocinados pela nossa empresa, essa parceria ajudará o Instituto na busca pelos projetos sociais que mais se enquadram nos princípios da Seguradora.

O objetivo é aumentar a capacidade do Instituto de captar projetos incentivados para promover o desenvolvimento sustentável, a saúde, o esporte e a cultura, como forma de viabilizar o acesso e a inclusão de grupos vulneráveis, além de projetos que ajudem o Instituto a cumprir a agenda em tempos de pandemia e a realizar apoios sociais relevantes durante o ano de 2021.



Inauguramos no Hospital Universitário de Brasília (HUB), mais um Espaço Laura Acolher, local exclusivo para o atendimento de mulheres e crianças vítimas de violência. O espaço, criado pelo nosso Instituto em parceria com o HUB e a ONG Amigos da Vida, conta com o apoio de profissionais, como psicólogos, assistente social, terapeuta ocupacional e enfermeira. O nome do espaço faz referência a uma mulher chamada Laura, que foi vítima de estupro coletivo. A história de Laura impactou muitas pessoas e inspirou o nosso Instituto a apoiar projetos, como o da ONG Amigos da Vida, na criação de espaços de atendimento multidisciplinar a vítimas de abusos.

Além do HUB, o Espaço Laura Acolher também está em outros dois hospitais da rede pública de saúde do Distrito Federal, e um quarto espaço está em construção.

Apoio às mulheres vítimas de violência

Nosso legado socioambiental

Temos uma trajetória de sucesso. Em quase 20 anos de atuação, estamos deixando como legado a oportunidade de construir um lugar melhor para as comunidades com que trabalhamos e a consciência de que é possível tornar o planeta mais saudável para as gerações futuras. Temos feito nossa parte. Apenas em 2020, o Instituto investiu quase R\$ 2 milhões em projetos e programas parceiros, impactando mais de 160 mil pessoas em todo o país. Conheça a seguir nossos principais investimentos no último ano.

Compromisso com a



e com o mercado segurador

Por meio do nosso Instituto, desenvolvemos ações e programas em prol da sociedade e do meio ambiente. Somos signatários do Pacto Global das Nações Unidas desde 2007 e aderimos em 2016 aos Princípios para Sustentabilidade em Seguros (PSI, sigla em inglês), que estabelecem um marco de compromissos para integração das questões ambientais, sociais e de governança (ASG) nos negócios de seguros. Também passamos a adotar a agenda 2030 e os *Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) para nortear nossos investimentos socioambientais

Há dois anos, demos mais um importante passo em relação à equidade de gênero na companhia, ao assinar os Princípios de Empoderamento das Mulheres, criados pela ONU Mulheres e pelo Pacto Global para ajudar empresas a incorporarem em seus negócios práticas e valores relacionados à equidade de gênero e ao empoderamento feminino.

*Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) são uma agenda mundial, composta por 17 objetivos e 169 metas a serem atingidos até 2030, que foi adotada em setembro de 2015, durante a Cúpula das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável.



De olho nas mudanças climáticas

Entendemos nossa responsabilidade no combate às mudanças climáticas e, por isso, somos uma empresa Carbon Free. Desde 2007, promovemos ações efetivas para mitigar e compensar nossas emissões de gases de efeito estufa. Recebemos o selo Carbon Free – emitido pela ONG Iniciativa Verde –, o que permite não apenas o diagnóstico do impacto do nosso consumo no ambiente, mas também a possibilidade de fomentar a restauração de florestas degradadas e o desenvolvimento socioambiental em regiões provedoras de serviços ambientais. Em 2020, plantamos, por meio do nosso programa Carbono Seguro, quase 14 mil mudas nativas da Mata Atlântica, que resultou no restauro e manutenção de 8,33 hectares de floresta. Nos últimos 13 anos de atuação, plantamos mais de 80 mil árvores, o equivalente a cerca de 50 campos de futebol.



Sustentabilidade dentro de casa

Em 2020, realizamos o primeiro Mês da Sustentabilidade, evento criado especialmente para alinhar a holding com as práticas de mercado, que unem crescimento econômico com o cuidado com os colaboradores, grupos vulneráveis e meio ambiente.

A programação foi 100% online, respeitando os protocolos impostos pela Covid-19.

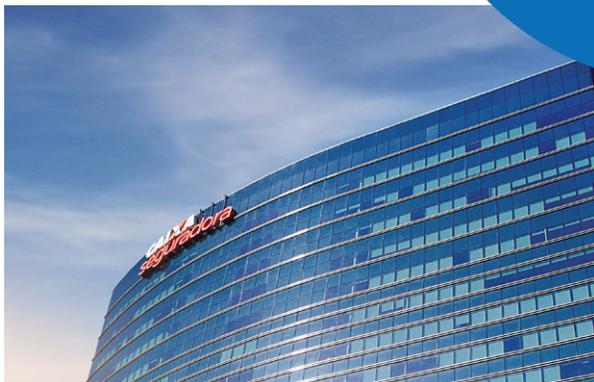
Tivemos uma programação intensa, com convidados de peso, que ajudaram a construir em todos nós uma consciência sustentável sobre tudo o que vivemos no nosso dia a dia, que impacta diretamente em nosso ambiente e nos nossos negócios.

Liderado pela Gerência de Responsabilidade Socioambiental (GERSOA), o evento foi um sucesso! Com temas superinteressantes e atuais, as salas virtuais das nossas lives ficaram cheias! Mais de 1.100 colaboradores participaram dos seis encontros.

Para reforçar a importância do tema e deixá-lo vivo no dia a dia da holding, criamos um boletim de sustentabilidade. Chamado “Por um mundo + sustentável”, o boletim é uma maneira que encontramos de atualizar o público interno sobre as ações sustentáveis do mercado e sobre como temos atuado nas mais diversas áreas da holding para tornar nosso negócio ainda mais sustentável.

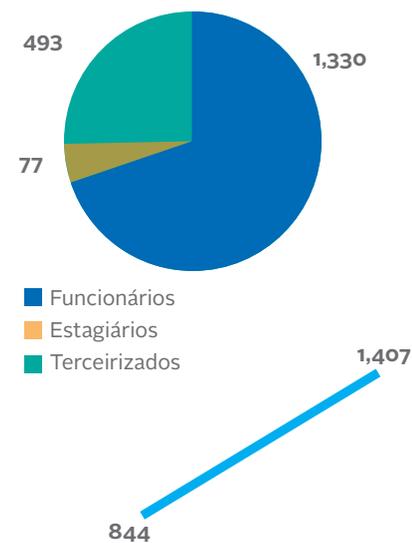
Soluções de sustentável

Somos a primeira empresa no Distrito Federal a ter a própria fonte de energia a partir da captação de luz solar. Totalmente limpa, infinita e renovável. Para que isso fosse possível, construímos duas usinas solares em uma área com mais de 20 mil metros quadrados próxima à região central de Brasília. Com o pleno funcionamento delas, conseguiremos gerar e distribuir energia elétrica suficiente para abastecer 100% da demanda da nossa sede – e também das salas que ocupamos no Edifício Number One, em Brasília. Além de ser uma tecnologia bem menos nociva ao planeta, pois emite baixas taxas de carbono no ar, a captação de luz solar é financeiramente mais barata. Como resultado, teremos ainda uma redução significativa das nossas despesas com contas de luz, por exemplo.



As pessoas que fazem a nossa holding

Nos últimos dez anos, nosso quadro (composto por funcionários e estagiários) aumentou cerca de 65%, confirmando que o número de profissionais cresceu junto com a holding.



Quando temos uma equipe de peso e uma liderança inspiradora conduzindo nossos negócios, fica mais fácil manter nossa companhia sustentável em todos os aspectos. Temos em nossa holding um time de profissionais talentosos, formado por 1.330 funcionários, 77 estagiários, e contamos ainda com a contribuição de 493 colaboradores terceirizados.



g

Equidade de gênero



Nossa equipe de funcionários e estagiários é bem equilibrada no que diz respeito à equidade de gênero: 56% são mulheres.

Dos cargos de gestão na companhia, em níveis de coordenação, gerência, superintendência e diretoria, metade são ocupados por mulheres.

Em 2019, assinamos os Princípios de Empoderamento das Mulheres da ONU. Esse compromisso formal — que ajuda a empresa a tratar a questão de equidade de gênero na empresa e corrigir possíveis aspectos de desigualdade na relação entre homens e mulheres — tem sido praticado cada vez mais no dia a dia da companhia. Nos últimos anos, a diferença do salário médio entre homens e mulheres reduziu 56% no cargo de Superintendência, 20% no cargo de Gerência e 11% nos cargos Técnicos.

Um passo a mais na carreira



Dar oportunidades de crescimento a quem é de casa sempre fez parte da nossa conduta ao gerir nossos talentos. Temos como política, investir na formação pessoal e profissional e na capacitação dos nossos colaboradores como forma de valorizar e dar a eles a chance de almejem uma carreira de sucesso dentro da holding. Em 2020, 92% dos nossos funcionários participaram de capacitações, somando mais de 22 mil horas em cursos e treinamentos.

Como resultado, no último ano, 91 colaboradores foram aprovados em processos seletivos internos e passaram a ocupar novos cargos ou foram transferidos para novas áreas dentro da companhia, contribuindo assim para o desenvolvimento da empresa.

O investimento na carreira dos colaboradores também volta para a empresa em forma de formação e competências valiosas. Dos funcionários, 85% têm nível superior completo. Destes, 43% têm também uma especialização (pós-graduação, mestrado ou doutorado).

Protagonismo

Como forma de impulsionar a jornada profissional dentro da nossa empresa, temos dado cada vez mais chances para quem já é de casa. Em 2020, 71% das vagas abertas foram ocupadas por colaboradores que faziam parte do quadro. O reconhecimento também veio para quem se dedicou à carreira: 176 funcionários foram reconhecidos com ações de promoção ou mérito e os colaboradores que tiveram aumento salarial tiveram nota média na avaliação de competência de 3,3 contra a média geral de 3.



B

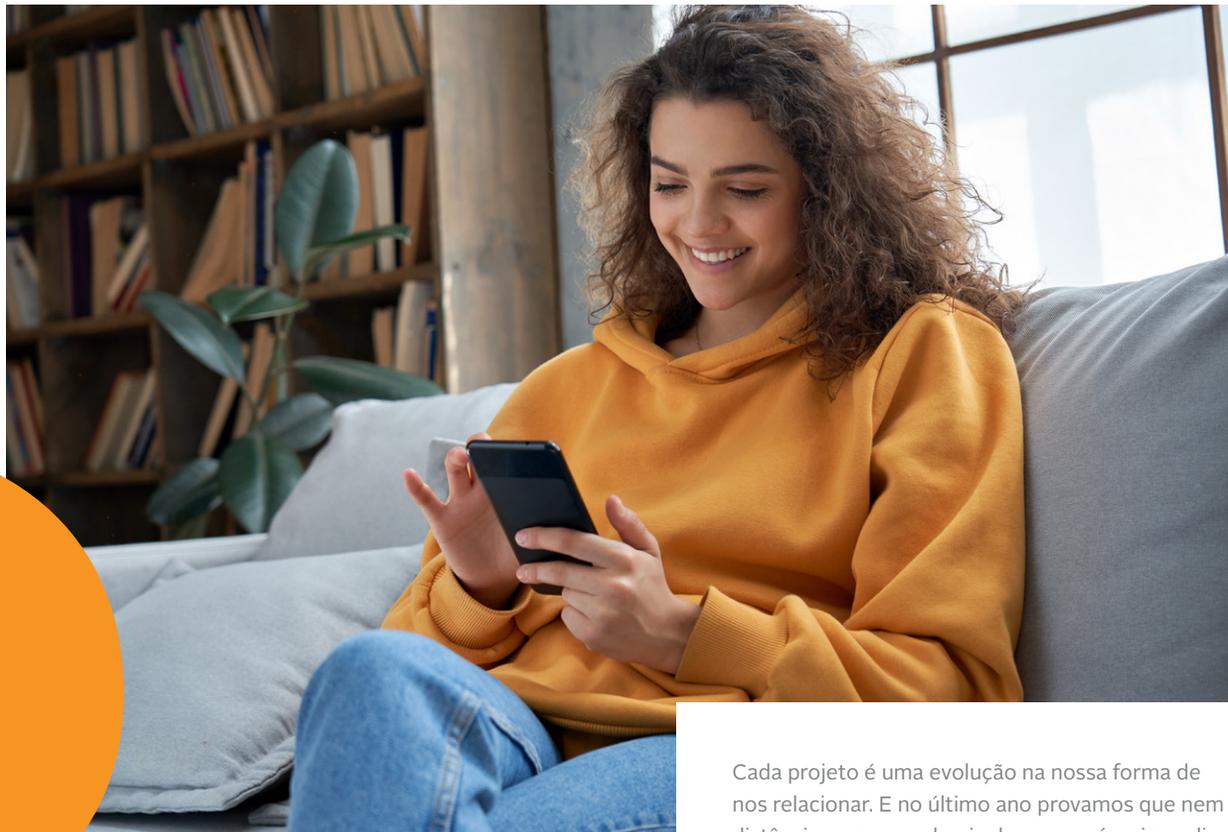
enefícios para quem é de casa

Em 2020, investimos mais de R\$ 80 milhões em benefícios para os nossos funcionários e estagiários. Dentre os benefícios que oferecemos, os três mais valorizados são também os de maior investimento financeiro. São eles, em ordem de preferência: auxílios alimentação e refeição, previdência privada e seguro saúde. Tais preferências foram divulgadas em pesquisa feita entre os beneficiários e respondida por 60% dos funcionários. Além dos eleitos favoritos pelos funcionários, a companhia também oferece seguros de vida e odontológico; auxílios funeral, farmácia, creche e babá; academia e reembolso de atividade física; vagas de garagem e sistema de carona; licenças maternidade e paternidade estendidas; e um programa gratuito de apoio psicológico, financeiro e jurídico aos colaboradores.

Nada é mais importante que a saúde. É por isso que desde o ano passado colocamos em prática uma ação para cuidar do pai ou da mãe de quem faz a nossa empresa. A ação, que faz parte da Associação Para Cuidar Ainda Mais, disponibilizou para 29 pais de funcionários um plano de saúde com direito a internação 100% custeado por nós. O projeto entrou em sua segunda fase em 2020 e fez a diferença na vida de cada uma dessas pessoas contempladas.

Cliente é o nosso ponto de partida

Temos investido cada vez mais no relacionamento com os nossos clientes. Mesmo com quase 12 milhões de brasileiros na nossa carteira, nossa distância é cada vez menor e a comunicação com eles, cada vez mais simples. Investimos no atendimento a cada etapa da jornada, oferecendo diversas alternativas para facilitar o dia a dia e estreitar os laços.



Cada projeto é uma evolução na nossa forma de nos relacionar. E no último ano provamos que nem a distância nem a pandemia do coronavírus impediu a nossa empresa de continuar prestando um excelente atendimento a quem mais importa: os clientes. Veja a seguir o que fizemos em 2020 para seguir ouvindo a voz dos brasileiros.

O número da carteira impressiona. São **11,9 milhões de clientes** que confiam a vida, a família e o patrimônio aos nossos cuidados. Muitos deles têm mais de um produto com a gente, somando, em 2020, **mais de 18 milhões de contratos ativos**.

R

Inovação e
relacionamento
com o cliente

Migração para o ordeste



sem prejuízos ou atrasos, respeitando todas as regras do distanciamento social, e sem perder em indicadores de atendimento, satisfação e negócios.

Durante a primeira etapa, fizemos a migração de 85 pontos de atendimento das operações de Odonto e dos Seguros Patrimoniais da Caixa Seguradora. Na segunda etapa, foi a vez de migrar os 40 pontos de atendimento da Previsul, empresa da holding com foco em seguros de vida.

Em sete meses de operação, tivemos resultados surpreendentes. Todos os treinamentos e processos ocorreram de forma remota, sem perder a qualidade de execução. Foram mais de 850 horas de treinamento, mais de 500 elogios dos clientes e mais de 340 mil interações desde o primeiro dia de operação. Desde que começou a operação em Campina Grande, nossos atendentes conseguiram reter mais de 70% dos clientes do seguro odontológico e passamos a ter o melhor clima organizacional e o menor índice de absenteísmo entre as centrais de relacionamento da AeC.

Nossa parceira de atendimento

A AeC é a maior empresa independente de Contact Center do Brasil. Ela foi escolhida para fazer parte da nossa atuação porque tem recursos tecnológicos modernos e oferece serviços em outsourcing de uma forma inteligente e inovadora. Além de otimizar custos para a holding e de melhorar a qualidade dos serviços de relacionamento, ao escolher a AeC como nosso parceiro, passamos a investir no Nordeste e a criar novos postos de trabalho na região, contribuindo também para a economia local. Para atender toda essa operação, contamos com uma equipe de 213 colaboradores.

Ganhos com a nova operação

- Nossa operação do Nordeste foi considerada o time mais feliz do Brasil, em um grupo de 25 mil colaboradores do fornecedor
- 2020 foi o melhor ano de retenção global em valores sobre pedidos de cancelamento e resgate dos clientes, com ganhos acima de R\$ 2 bilhões.
- Registramos crescimento orgânico expressivo de canais de interação digitais, com destaque para o WhatsApp, com volume superior a 500%, se comparado ao início do ano.
- Durante os sete primeiros meses de operação, nosso CSAT, índice que mede a experiência de curto prazo do cliente, fechou com média de satisfação anual de 90%. Esse resultado contribuiu para o índice de NPS, que mede mais globalmente a experiência do cliente com a empresa.

Para seguir com nosso projeto de revisão de contratos, redução de custos e ganhos de eficiência, decidimos migrar nossas operações de Seguros Patrimoniais e das empresas da holding, Odonto e Previsul, para uma nova central de relacionamento. Dessa forma, migramos as três operações de atendimento de Brasília (DF), São Paulo e Barueri (SP) para Campina Grande, na Paraíba.

O projeto, que teve início em janeiro de 2020, não foi impedido pela pandemia do coronavírus. Mesmo tendo sido realizada no início da pandemia, a migração seguiu o planejamento e foi concluída

Política de Relacionamento com o cliente



Em março de 2020, a Superintendência de Seguros Privados (Susep) publicou a Resolução CNSP nº 382/2020, que fala sobre os princípios e as práticas de conduta e relacionamento com o cliente. Com a resolução, o mercado segurador brasileiro passou a estar mais alinhado às melhores práticas internacionais.

Com a nova resolução, a autarquia busca incentivar processos de melhorias contínuas no mercado segurador em toda a jornada do cliente, tendo importantes princípios como premissa nas relações, tais como ética, responsabilidade, transparência, diligência, lealdade, probidade, honestidade, boa-fé objetiva, livre iniciativa e livre concorrência

Nossa Política de Experiência e Relacionamento com o Cliente (PO 015 06), que já existia na companhia como um documento essencial para regulamentar o atendimento ao cliente, evoluiu com a chegada da Resolução nº 382/2020. Além de ganhar abrangência para todas as empresas da holding, a Política passou a ser mais um passo importante para alinharmos nossa cultura ao que acreditamos ser a experiência e o relacionamento ideal com os nossos clientes.



Passamos a oferecer nosso seguro de assistência funeral para a população brasileira no novo canal da Caixa, o Caixa Tem. Para o público de renda básica, o produto foi fundamental para acalmar uma das preocupações mais latentes na pandemia.

O Caixa Tem está consolidado atualmente como um dos maiores canais bancarizadores do Brasil, com mais de 100 milhões de contas cadastradas.



Seguro poio Família no Caixa Tem

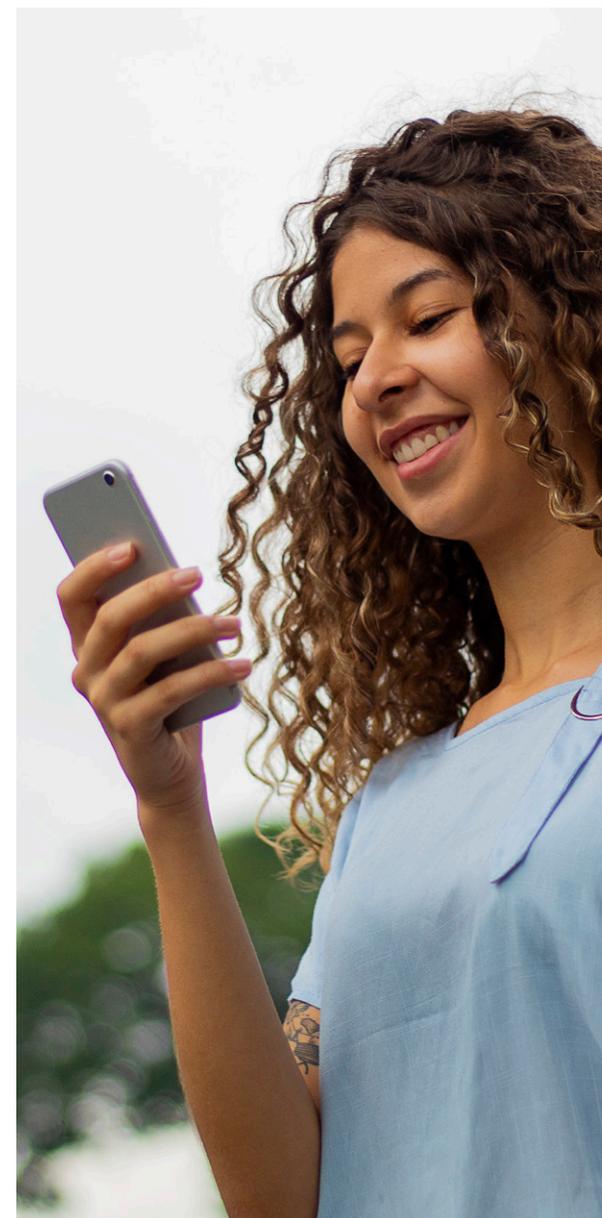
d

Canais diversificados

Diversificar os canais de venda dos nossos produtos é fundamental para o crescimento do nosso negócio e para nos prepararmos para um futuro cada vez mais digital.

Para proporcionar uma melhor experiência aos nossos clientes e tornar a compra dos nossos produtos ainda mais fácil, em 2020, iniciamos a integração da autocompra do nosso site com o Internet Banking Caixa (IBC), ampliando os nossos canais de venda e relacionamento para o cliente do banco.

Com esta nova estratégia, direcionamos o cliente para uma compra mais assertiva, e, em apenas alguns cliques, ele consegue adquirir sozinho um dos nossos produtos —capitalização, residencial, consórcio, previdência e vida— sem muitas etapas ou grandes burocracias. Mesmo recente, os resultados de acessos e vendas já demonstram a relevância e a importância do canal para todos os produtos.



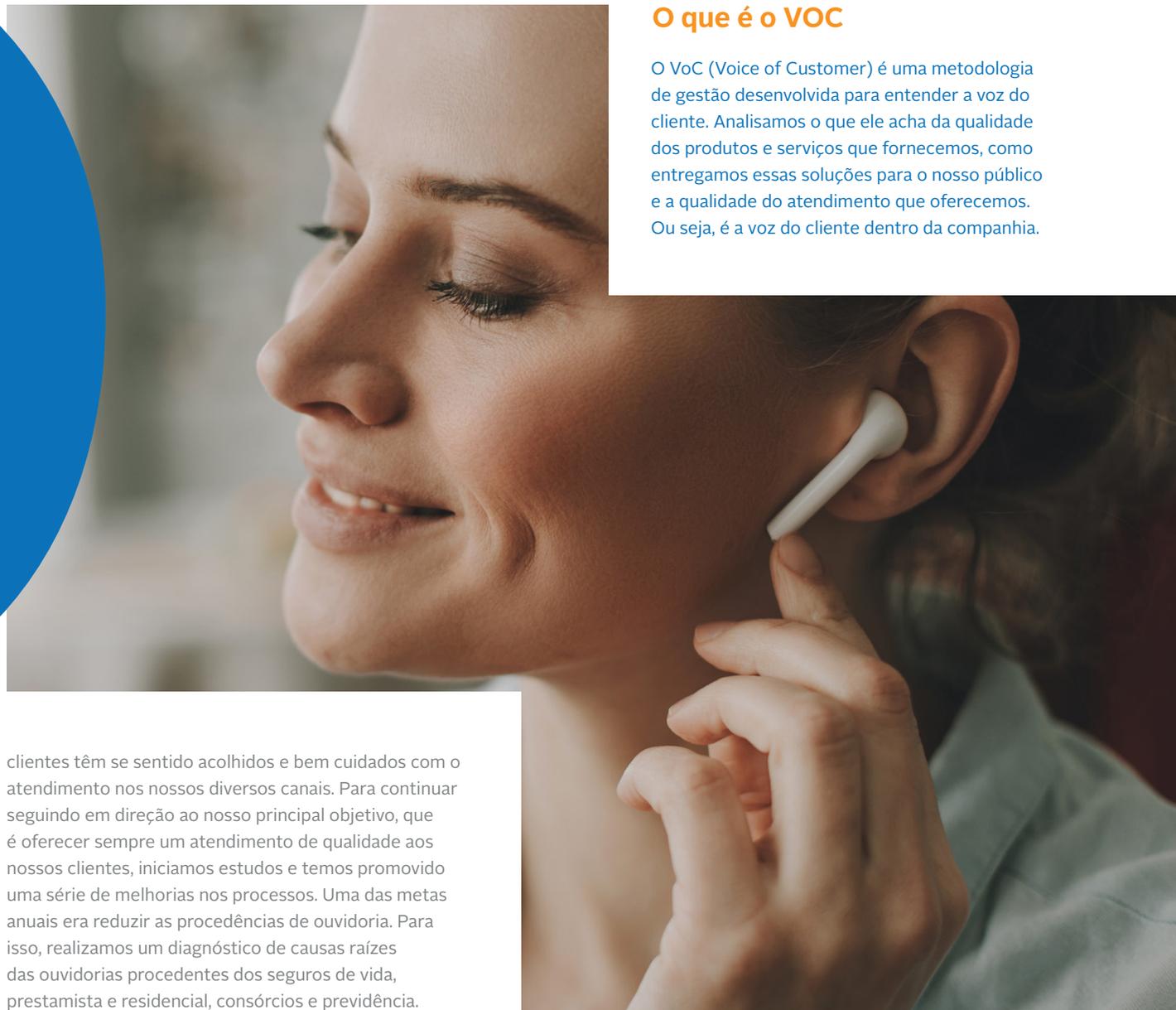
Aqui, ouvimos a voz do cliente

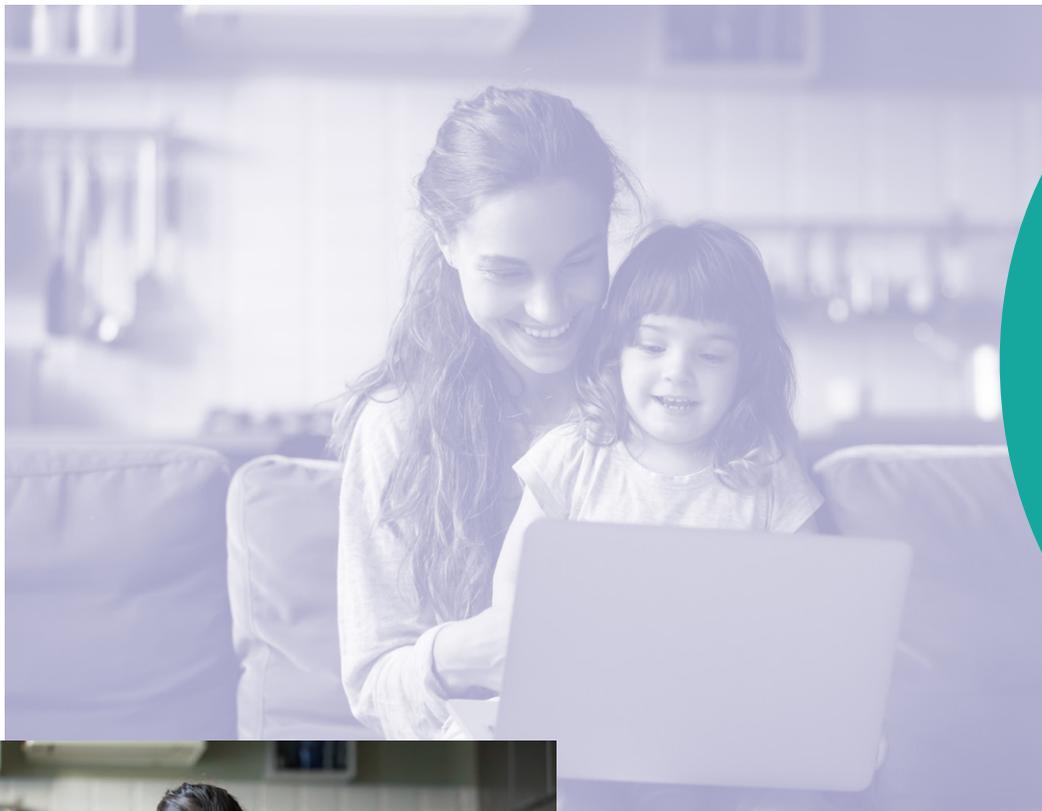
Há dois anos, temos como meta corporativa ouvir a voz do cliente. E fazemos isso por meio do nosso projeto VOC (Voice of Customer), que tem uma área dedicada a essa missão na nossa diretoria de Comunicação e Experiência do Cliente. Em 2020, conseguimos fechar o ano com o resultado do NPS — índice que mede a satisfação do cliente — dentro da meta corporativa do ano, que é de 51. Isso mostra que, mesmo em um ano difícil, nossos

clientes têm se sentido acolhidos e bem cuidados com o atendimento nos nossos diversos canais. Para continuar seguindo em direção ao nosso principal objetivo, que é oferecer sempre um atendimento de qualidade aos nossos clientes, iniciamos estudos e temos promovido uma série de melhorias nos processos. Uma das metas anuais era reduzir as procedências de ouvidoria. Para isso, realizamos um diagnóstico de causas raízes das ouvidorias procedentes dos seguros de vida, prestamista e residencial, consórcios e previdência.

O que é o VOC

O VoC (Voice of Customer) é uma metodologia de gestão desenvolvida para entender a voz do cliente. Analisamos o que ele acha da qualidade dos produtos e serviços que fornecemos, como entregamos essas soluções para o nosso público e a qualidade do atendimento que oferecemos. Ou seja, é a voz do cliente dentro da companhia.





Economia Comportamental no cancelamento de vida, prestamista e residencial



O sucesso do projeto de Economia Comportamental para retenção de resgates de previdência nos fez ampliar o modelo para retenção de cancelamento de seguros de vida, prestamista e residencial. Com o esforço de vários times, nos aprofundamos nos motivos de cancelamento, construímos os bancos de argumentos e os guias de experiência no atendimento baseados nos conceitos de Economia Comportamental. Esse é um modelo de aprendizado e melhoria constante, que traz mais satisfação para o cliente e mais rentabilidade para o negócio.



Em julho de 2020, colocamos no ar uma das maiores campanhas digitais dos últimos tempos para os nossos produtos. Com a pandemia, mudamos nossa forma de relacionar, de trabalhar, de consumir conteúdos e, também, os nossos hábitos de compra. Por isso, a campanha foi adaptada a essa nova realidade.

Pensando em todo esse contexto e no aumento do uso da internet, a campanha foi criada com foco em veiculação em canais digitais e teve como objetivo aumentar o fluxo de autocompras por meio do nosso site e do Internet Banking Caixa para os produtos Cap Ganador, Seguro Residencial, Consórcio Imobiliário e Consórcio de Veículos. Para ter mais alcance, engajamento e resultado, usamos

o Marketing de Performance alinhado à Inteligência de Dados como estratégia, para entender os interesses e os comportamentos de diferentes perfis de clientes. A estratégia deu certo! A campanha Pá-pum 2020 gerou R\$ 43,3 milhões em vendas nos canais digitais. Foram realizadas mais de 5 mil aquisições de produtos em pouco mais de dois meses. Destas, 64% ocorreram pelo site da seguradora e 36% pelo Internet Banking Caixa (IBC).

Sobre o Relatório

O Relatório de Sustentabilidade (GRI) é uma poderosa ferramenta de gestão para as empresas. Na prática, é um documento para qualificar, quantificar e divulgar o desempenho da organização em termos de sustentabilidade por meio de indicadores econômicos, ambientais e sociais. Internamente, é útil para estabelecer objetivos e monitorar o cumprimento de metas propostas pela organização ao longo do tempo.

Este é o décimo terceiro ano em que usamos a metodologia. O documento relata o nosso desempenho e as conquistas alcançadas no último ano, que compreende o período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2020, nas dimensões institucional, econômico-financeira, social e ambiental.

Todas as informações presentes no relatório foram prestadas por diversas áreas da companhia, sob a coordenação da Diretoria de Comunicação e Experiência do Cliente (DIRCEC).

Este relatório foi elaborado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial. Para produzi-lo, adotamos a G3, terceira versão das Diretrizes GRI, e declaramos nosso relatório de sustentabilidade como integrante do nível C da estrutura GRI. Os indicadores GRI usados no balanço, bem como as respostas e a indicação das páginas nas quais os conteúdos podem ser encontrados, aparecem nas tabelas a seguir. Os princípios do Pacto Global, do qual somos signatários, também fazem parte dos anexos deste relatório.

Sumário de Conteúdo da GRI

Norma GRI	Conteúdo	Número de página e/ou URL	Omissão
GRI 102: Fundamentos 2020			
1. Perfil Organizacional			
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-1 Nome da organização		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-2 Descrição das atividades da organização;		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-2 Principais marcas, produtos e serviços		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-3 Localização da sede da organização		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-4 Número de países nos quais a organização opera e nome dos países nos quais suas principais operações estão localizadas		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-6 Mercados atendidos, incluindo localizações geográficas onde os produtos e serviços são oferecidos; setores atendidos; tipos de clientes e beneficiários		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-7 Porte da organização, incluindo número total de empregados; número total de operações; vendas líquidas; capitalização total (discriminada em termos de dívida e patrimônio líquido); quantidade de produtos ou serviços oferecidos		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-8 Número total de empregados por contrato de trabalho (permanentes e temporários), por gênero		

GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-8 Número total de empregados por contrato de trabalho (permanentes e temporários), por região		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-8 Número total de empregados por tipo de emprego (tempo integral ou período parcial), por gênero		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-8 Descrição da natureza e quantidade de trabalho realizado por trabalhadores que não são empregados		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-8 Explicação de como os dados foram compilados, inclusive quaisquer premissas adotadas		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-9 Descrição da cadeia de fornecedores da organização, incluindo seus principais elementos em relação às atividades da organização, suas principais marcas, seus principais produtos e serviços		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-10 Mudanças significativas no porte, estrutura, propriedade ou cadeia de fornecedores da organização, incluindo mudanças na localização ou nas operações da organização, tais como abertura, fechamento ou ampliação de instalações; mudança na estrutura do capital social e de outras atividades de formação, manutenção e alteração de capital; mudanças na localização de fornecedores, na estrutura da cadeia de fornecedores ou nas relações com fornecedores, inclusive no processo de seleção e exclusão		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-11 Se e como a organização aplica o princípio ou abordagem da precaução		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-12 Lista de tratados, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social que a organização subscreve ou endossa		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-13 Lista de participação em associações mais importantes do setor ou outras associações, e em organizações nacionais ou internacionais de advocacy		

2. Estratégia

GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-14 Declaração do mais alto executivo da organização (CEO, presidente do conselho de administração ou cargo equivalente) sobre a relevância da sustentabilidade para a organização e sua estratégia de sustentabilidade		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-15 Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades		

3. Ética e integridade

GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-16 Descrição dos valores, princípios, normas e códigos de comportamento da organização		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-17 Descrição de seus mecanismos internos e externos para: solicitar orientações sobre comportamentos éticos e lícitos sobre integridade organizacional; comunicar preocupações com comportamentos antiéticos ou ilícitos com a integridade da organização		

4. Governança

GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-18 Estrutura de governança da organização, incluindo os comitês do mais alto órgão de governança		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-18 Comitês responsáveis pela tomada de decisões em tópicos econômicos, ambientais e sociais		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-19 Processo usado para a delegação de autoridade sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais pelo mais alto órgão de governança para altos executivos e outros empregados		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-20 Se a organização designou um ou mais cargos e funções de nível executivo como responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais		

GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-20 Se esses responsáveis se reportam diretamente ao mais alto órgão de governança		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-21 Processos de consulta usados entre os stakeholders e o mais alto órgão de governança em relação aos tópicos econômicos, ambientais e sociais		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-21 Se a consulta for delegada, indique a quem é delegada e como o feedback é fornecido para o mais alto órgão de governança		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-22 Composição do mais alto cargo de governança e dos seus comitês por: função executiva ou não executiva; independência; mandato dos membros do mais alto órgão de governança; número de outras funções e compromissos importantes de cada indivíduo, bem como a natureza desses compromissos; gênero; participação de grupos sociais sub-representados; competências relacionadas a tópicos econômicos, ambientais e sociais; participação de stakeholders		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-23 Se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo da organização		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-23 Se o presidente for também um diretor executivo, descrever sua função na gestão da organização e os motivos para esse acúmulo de funções		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-24 Processos de nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança e seus comitês		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-24 Critérios adotados para selecionar e nomear os membros do mais alto órgão de governança, incluindo se e como: stakeholders (inclusive acionistas) são envolvidos; a diversidade é considerada; a independência é considerada; conhecimentos e experiências relacionados a tópicos econômicos, ambientais e sociais são considerados		

GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-25 Processos usados pelo mais alto órgão de governança para garantir a prevenção e gestão de conflitos de interesse		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-25 Se conflitos de interesse são revelados aos stakeholders, incluindo, ao menos: participação cruzada em outros órgãos de administração; participação acionária cruzada com fornecedores e outros stakeholders; existência de acionista controlador; divulgação de informações sobre parte relacionadas		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-26 Papéis desempenhados pelo mais alto órgão de governança e pelos altos executivos no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, da declaração de missão, visão e valores, e das estratégias, políticas e metas relacionadas a tópicos econômicos, ambientais e sociais		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-27 Medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança sobre tópicos econômicos, ambientais e sociais		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-28 Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-28 Se essa avaliação é independente ou não e com que frequência é realizada		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-28 Se essa avaliação é uma autoavaliação		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-28 Medidas tomadas em resposta à avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais, incluindo, no mínimo, mudanças em sua composição e em práticas organizacionais		

GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-29 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de tópicos econômicos, ambientais e sociais, incluindo seu papel na implementação de processos de diligência devida		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-29 Consulta a stakeholders usada para apoiar o mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de tópicos econômicos, ambientais e sociais		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-30 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos econômicos, ambientais e sociais		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-31 Frequência com que o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de tópicos econômicos, ambientais e sociais		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-32 Órgão ou carga de mais alto nível que analisa e aprova formalmente o relatório de sustentabilidade da organização e garante que todos os tópicos materiais sejam abordados		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-33 Processo adotado para comunicar preocupações cruciais ao mais alto órgão de governança		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-34 Natureza e número total de preocupações cruciais comunicadas ao mais alto órgão de governança		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-34 Mecanismos adotados para abordá-las e resolvê-las		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-35 Políticas de remuneração aplicadas ao mais alto órgão de governança e a altos executivo		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-35 Como os critérios de desempenho da política de remuneração aplicam-se aos objetivos do mais alto órgão de governança e dos altos executivos para os tópicos econômicos, ambientais e sociais		

GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-36 Processo para determinação da remuneração		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-36 Se consultores de remuneração estão envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-36 Quaisquer outras relações que os consultores de remuneração possuam com a organização		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-37 Como são solicitadas e levadas em conta as opiniões dos stakeholders em relação à remuneração		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-37 Se aplicável, os resultados de votações sobre políticas e propostas de remuneração		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-38 Proporção entre a remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas e a remuneração total anual média de todos os empregados (excluindo-se o mais bem pago) no mesmo país		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-39 Proporção entre o aumento percentual na remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização em cada país em que a organização possua operações significativas e o aumento percentual médio na remuneração total anual de todos os empregados (excluindo-se o mais bem pago) no mesmo país		

5. Engajamento de stakeholders

GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-40 Lista de grupos de stakeholders engajados pela organização		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-41 Percentual do total de empregados cobertos por acordos ou negociação coletiva		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-42 Base para identificar e selecionar stakeholders com quem se engajar		

GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-43 Abordagem adotada pela organização para engajar os stakeholders, inclusive a frequência do seu engajamento, discriminada por tipo e grupo de stakeholders, com uma indicação de algum engajamento que tenha sido especificamente promovido como parte do processo de preparação do relatório		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-44 Principais preocupações e tópicos levantados durante o engajamento de stakeholders, incluindo: as médias adotadas pela organização para abordar esses tópicos e preocupações, inclusive no processo de relatá-los; os grupos de stakeholders que levantaram tais preocupações e tópicos		
6. Prática de Relato			
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-45 Lista de todas as entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-45 Se qualquer entidade incluída nas demonstrações financeiras consolidadas ou documentos equivalentes da organização não foi coberta pelo relatório		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-46 Explicação do processo adotado para definir o conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-46 Explicação de como a organização implementou os Princípios de Relato para Definição do Conteúdo do Relatório		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-47 Lista dos tópicos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-48 Efeito de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatório anteriores e as razões para essas reformulações		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-49 Alterações significativas em relação a períodos cobertos por relatórios anteriores na lista de tópicos materiais e em Limites de tópicos		

GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-50 Período coberto pelo relatório para as informações fornecidas		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-51 Se aplicável, a data do relatório anterior mais recentes		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-52 Ciclo de emissão de relatórios		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-53 Contato para pergunta sobre o relatório ou seu conteúdo		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-54 A declaração feita pela organização, se preparou um relatório em conformidade com as Normas GRI, usando uma das seguintes opções: Essencial ou Abrangente		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-55 O sumário do conteúdo da GRI, que especifica cada uma das Normas GRI usadas e lista todos os conteúdos incluídos no relatório		
GRI 102: Conteúdos Gerais 2020	102-55 Para cada conteúdo, o sumário deverá incluir: o número do conteúdo (para conteúdos cobertos pela Normas GRI; o número de página ou URL onde as informações podem ser encontradas, seja dentro do relatório ou em outros materiais publicados; se aplicável, e onde for permitido, o motivo para omissão quando um conteúdo requerido não puder ser incluído		

Comunicação de Progresso do Pacto Global

Princípios	Diagnósticos e ações	Descritivas políticas relacionadas	Indicadores e monitoramento	Resultados	Páginas
<p>DIREITOS HUMANOS Declaração Universal de Direitos Humanos</p> <p>1 Apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente na sua área de influência.</p>					
<p>2 Certificar-se de que não participam em abusos e violações de direitos humanos</p>					
<p>DIREITOS DO TRABALHO Declaração da OIT sobre Princípios e Direitos Fundamentais do Trabalho</p> <p>3 Apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva</p>					

4 Apoiar a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório					
5 Apoiar a erradicação efetiva do trabalho infantil					
6 A eliminação da discriminação com relação a emprego e profissão					
PROTEÇÃO AO MEIO AMBIENTE Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento					
7 Adotar uma abordagem preventiva para os desafios ambientais					
8 Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental					

<p>9 Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias ambientalmente sustentáveis</p>					
<p>ANTICORRUPÇÃO Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção</p> <p>10 As empresas devem trabalhar contra a corrupção em todas as suas formas, incluindo extorsão e suborno.</p>					

Este relatório de sustentabilidade está disponível em versão digital para a consulta e o conhecimento de nossos principais stakeholders: acionistas, colaboradores, parceiros, clientes, órgãos reguladores do mercado segurador, fornecedores e demais instituições.

Para ver essa versão, além dos relatórios anteriores – a última publicação é de 2020 –, basta acessar o site www.caixaseguradora.com.br

Em caso de dúvidas ou sugestões, envie um e-mail para comunicacao.interna@cnpbrasil.com.br.

CAIXA
seguradora